



# CITTÀ METROPOLITANA DI MESSINA

## DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO METROPOLITANO

Deliberazione n. 01 del 13/01/2026

**OGGETTO:** Modifiche al Regolamento sul sistema dei controlli interni di cui alla Deliberazione del Commissario ad Acta con i poteri del Consiglio Metropolitan n. 3 del 28 marzo 2023

L'anno **duemila ventisei**, il giorno **tredici** del mese di **dicembre** alle ore **15:43 e ss.** presso la Sala del Consiglio di Palazzo dei Leoni, in Messina, si è riunito il Consiglio della Città Metropolitana di Messina, in seduta di aggiornamento giusta nota **prot. n. 354 del 08/12/2025** per deliberare sugli argomenti posti all'ordine del giorno.

Assume la Presidenza il Sindaco Metropolitan Dott. Federico BASILE

Assiste ai lavori il Segretario Generale, Dott.ssa Rossana CARRUBBA, che procede con l'appello nominale:

		Pres.	Ass.
1	BAMBARA Carmelina	X	
2	CALABRÒ Felice		X
3	CALABRÒ Giuseppe		X
4	CRISAFULLI Giuseppe	X	
5	FERRAÙ Alberto	X	
6	GIOVENI Libero	X	
7	MILIO Alessandra	X	
8	PERDICHIZZI Francesco		X
9	PIETRAFITTA Carmelo		X
10	RUSSO Antonino		X
11	SANTISI Domenico Sebastiano	X	
12	SANTORO Flavio	X	
13	TORRE Ilenia		X
14	ZIRILLI Daniela	X	

Risultano presenti n. **8** Consiglieri, oltre il Sindaco. Presenti n. **9**.

Partecipa alla seduta il Direttore Generale dott. Giuseppe Campagna.

**Il Sindaco Metropolitan**, constatata la presenza del numero legale, dichiara aperta e valida la seduta ed avvia i lavori per la trattazione del 1° punto all'O.d.G. avente per oggetto: *“Modifiche al Regolamento sul sistema dei controlli interni di cui alla Deliberazione del Commissario ad Acta con i poteri del Consiglio Metropolitan n. 3 del 28 marzo 2023”*.

Il **Sindaco Metropolitano** passa la parola al Consigliere Gioveni che ne ha fatto richiesta.

Prende la parola il **Consigliere Gioveni** che ringraziato il Sindaco e porgendo i saluti all'aula comunica la presentazione di un documento, che si allega, avente per oggetto: "Richiesta di convocazione del Consiglio metropolitano ai sensi dell'art. 25 del *"Regolamento per il funzionamento del Consiglio Metropolitano"*- sulla questione della costituzione dell'azienda speciale "Servizi Sociali Peloritani", sottoscritta da n. 7 Consiglieri: Alessandra Milio, Felice Calabrò, Carmelo Pietrafitta, Alberto Ferraù, Libero Gioveni, Domenico Santisi e Francesco Perdichizzi, che preveda il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati ai servizi, al fine di riaprire il dibattito sulla proposta di delibera relativa all'azienda speciale che è stata bocciata nel corso della seduta del 29 dicembre u.s..

Affermando che la bocciatura della delibera non deve precludere la possibilità di miglioramento dei servizi, manifesta la propria disponibilità, insieme agli altri sottoscrittori, ad un confronto sia con l'amministrazione che con le parti sociali, compresi i rappresentanti delle famiglie che fruiscono dei servizi e deposita la richiesta.

Prende la parola il **Sindaco Metropolitano** che, preso atto del deposito dell'istanza, comunica che si procederà ai sensi del Regolamento, quindi, non essendoci richieste di interventi in merito, procede con l'ordine del giorno. Ricorda che si tratta di due punti in aggiornamento della seduta del 22 dicembre che devono essere discussi, ed elenca il primo punto avente per oggetto: *"Modifiche al Regolamento sul sistema dei controlli interni di cui alla Deliberazione del Commissario ad Acta con i poteri del Consiglio Metropolitano n. 3 del 28 marzo 2023"*.

Interviene il **Consigliere Ferraù** per chiedere una sospensione per confrontarsi.

Alle ore 15:50 il **Sindaco Metropolitano** sospende la seduta.

Alle ore 16:11, riprendono i lavori d'aula, lascia la seduta il **Consigliere Ferraù**. Risultano presenti n. 7 Consiglieri, oltre il Sindaco. Presenti n. 8.

Il **Sindaco Metropolitano** procede con la nomina degli scrutatori che sono Gioveni, Santisi e Santoro, quindi, avvia il dibattito sul 1° punto all'O.d.G., ed illustra l'atto oggetto di modifica, comunicando esserci i pareri tecnici e contabili favorevoli, quindi, non registrando richieste di intervento pone la proposta di delibera in votazione.

## **IL CONSIGLIO METROPOLITANO**

**Con n. 8 voti favorevoli, su n. 8 Consiglieri presenti compreso il Sindaco.**

### **DELIBERA**

**DI APPROVARE** la proposta di deliberazione allegata al presente atto, facendola propria integralmente.



## **CITTÀ METROPOLITANA DI MESSINA**

### **Proposta di Deliberazione del Consiglio Metropolitan**

**predisposta dalla DIREZIONE GENERALE**

**Servizio Programmazione, Performance e Processi Organizzativi**

**OGGETTO: Modifiche al Regolamento sul sistema dei controlli interni di cui alla Deliberazione del Commissario ad Acta con i poteri del Consiglio Metropolitan n. 3 del 28 marzo 2023.**

#### **PREMESSO**

**Che** il Commissario ad Acta con i poteri del Consiglio Metropolitan con deliberazione n. 3 del 28.03.2023 ha approvato il *“Regolamento sul sistema dei controlli interni”* ai sensi dell’art. 3 del d.l. 174/2012, convertito con modifiche dalla Legge n. 213/2012, abrogando e sostituendo i provvedimenti di Consiglio Provinciale di seguito riportati:

- deliberazione n. 169/C del 14/06/2013, con cui è stato approvato il *"Regolamento del sistema dei controlli interni"*,
- deliberazione n. 26/CC del 21/03/2014, con cui è stata approvata la *"Modifica deliberazione n.169/C del 14 Giugno 2013 avente per oggetto: Regolamento del sistema dei controlli interni"*;

**che** gli Enti Locali, secondo quanto previsto dal riscritto art. 147 del TUEL, nell’ambito della loro autonomia normativa e organizzativa, individuano strumenti e metodologie per garantire, attraverso il controllo di regolarità amministrativa e contabile, la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa secondo il principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione;

**TENUTO CONTO**, in particolare, che il comma 2 dell'articolo 147 disciplina in via generale le tipologie dei controlli interni, chiarendo gli obiettivi del sistema di controllo interno, che è diretto a:

- a) verificare, attraverso il controllo di gestione, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati;

- b) valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti;
- c) garantire il costante controllo degli equilibri finanziari della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal patto di stabilità interno, mediante l'attività di coordinamento e di vigilanza da parte del responsabile del servizio finanziario, nonché l'attività di controllo da parte dei responsabili dei servizi;
- d) verificare, attraverso l'affidamento e il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali, anche in riferimento all'articolo 170, comma 6, la redazione del bilancio consolidato nel rispetto di quanto previsto dal decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118, e successive modificazioni), l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'ente;
- e) garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

#### **VISTI**

- la Determinazione Dirigenziale n. 1541 del 3.05.2023 con cui sono state approvate le Misure organizzative del sistema dei controlli interni;
- il Decreto Sindacale n. 200 del 04.11.2024 con cui è stato aggiornato il nuovo Regolamento sul sistema di misurazione e valutazione della performance dell'Ente, allo scopo di adeguarlo ai principi normativi contenuti nelle numerose disposizioni normative che si sono succedute nel tempo intercorso dall'ultima adozione;
- Il D.S. n. 57 del 23.04.2025 di approvazione e assegnazione degli obiettivi esecutivi, di performance generale di ente e di performance organizzativa da inserire nel redigendo Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2025-2027;
- Il D.S. n. 105 del 28.08.2025 di approvazione Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2025-2027;
- il D.S. n. 123 del 30.09.2025 avente per oggetto: "Piano Integrato di Attività e Organizzazione (P.I.A.O.) 2025- 2027, Approvato con Decreto Sindacale n.105 del 29/08/2025. Modifica della Sottosezione 3.3 "Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale (Ptfp)" 2025/27", con i quali nella specifica sottosezione di programmazione 2.2 "Performance" sono stati assegnati alla Direzione Generale, alla Segreteria Generale e alla II Direzione Servizi Finanziari e Tributari, gli obiettivi esecutivi trasversali codice 05/2025, 25/2025 e 205/2025 "Aggiornamento del regolamento sui controlli interni alla luce della vigente normativa";
- le Determinazioni Dirigenziali del : Direttore Generale n. 1535 del 30.04.2025, Segretario Generale n. 1592 del 07.05.2025 e della Dirigente II Direzione Servizi Finanziari e Tributari n. 1542 del 30.04.2025 e n. 2620 del 18.07.2025 con le quali, per le rispettive strutture organizzative, è stato assegnato il predetto obiettivo esecutivo al personale dipendente;

- La nota protocollo n. 41958 del 10.10.2025 della Segreteria Generale con la quale è stata trasmessa la bozza delle modifiche/integrazioni al Titolo II “Il controllo interno di regolarità amministrativa e contabile” del regolamento in oggetto;
- La nota prot. n. 42614 del 15.10.2025 della II Direzione Servizi Finanziari e Tributari con la quale è stata trasmessa la bozza delle modifiche/integrazioni del regolamento in oggetto in relazione a:
  - Titolo II “Il controllo interno di regolarità amministrativa e contabile”;
  - Titolo V “Controllo sugli equilibri finanziari”;
  - Titolo VI “Il controllo sulle società partecipate”;
- La nota prot. 42596 del 15.10.2025 della Direzione Generale con la quale è stata trasmessa la bozza delle modifiche/integrazioni del regolamento in oggetto in relazione a:
  - Titolo III “Il Controllo di gestione”;
  - Titolo IV Il Controllo Strategico”; del regolamento in oggetto;
  - Titolo VII “Il controllo della qualità dei Servizi”.

**VALUTATA** la necessità di effettuare i seguenti aggiornamenti:

1. per quanto attiene il “Controllo di Regolarità Amministrativa e Contabile”:
  - aggiornamento delle disposizioni regolamentari alla normativa vigente in materia di P.I.A.O., con particolare riferimento alla Sottosezione di programmazione 2.3 “Rischi corruttivi e trasparenza”, attesa la rilevanza che assume ai fini dell’analisi delle dinamiche organizzative e delle prassi amministrative dell’Ente;
  - esigenza di una maggiore capillarità del controllo in ordine agli atti di gestione finanziaria, ai contratti conclusi in forma in forma di scrittura privata e agli altri atti amministrativi di cui all’art. 1 comma 16 della Legge n. 190/2012 riconducibili alle attività esposte a maggiore rischio di corruzione;
  - integrazione con le altre forme di controllo interno, anche al fine di costituire un insieme omogeneo di dati e informazioni utilizzabili dall’Amministrazione in relazione alle proprie finalità istituzionali, contribuendo alla definizione di un sistema coordinato e armonizzato con le funzioni di prevenzione della corruzione e di trasparenza dell’azione amministrativa;
2. per quanto attiene il “Controllo di Gestione”:
  - aggiornamento delle disposizioni regolamentari alla normativa concernente l’introduzione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (P.I.A.O.) e, nell’ambito dello stesso, della sottosezione di programmazione 2.2 “Performance”, con conseguente abrogazione del Piano della Performance e ridefinizione dei contenuti del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) in ordine alla distinzione tra “obiettivi di gestione” o obiettivi generali di primo livello e obiettivi specifici di secondo livello o obiettivi esecutivi in coerenza con le strategie e i programmi operativi formalizzati nel Documento Unico di Programmazione (DUP) e in applicazione del D.M. 25/07/2023 e delle successive modifiche del “Principio Contabile n. 4/1 allegato al D.lgs. 118/2011”, da ultimo aggiornate e approvate con DM 13/02/2025;
  - integrazione del sistema del “controllo di gestione” con il sistema informativo utilizzato per la gestione contabile dell’Ente secondo logiche di interoperabilità;
  - modalità di integrazione del sistema del “controllo di gestione” con le altre tipologie di controllo interno e con la sottosezione di programmazione 2.3 “Rischi Corruttivi” del PIAO;
3. per quanto attiene il “Controllo Strategico”:

- specificazione del collegamento con le Linee di mandato del Sindaco, con le sezioni strategica e operativa del DUP e con la sottosezione di programmazione 2.1 “Valore Pubblico” del PIAO;
  - indicazione delle fasi procedurali “a monte” e “a valle” del processo di pianificazione e controllo, delle modalità operative e dei criteri metodologici per l’attuazione del controllo strategico;
  - modalità di integrazione con le altre tipologie di controllo, ivi incluse le risultanze dell’attività svolta in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza come formalizzate dal RPCT della “Relazione annuale”;
4. per quanto attiene il “Controllo di qualità dei servizi”:
    - specificazione dei ruoli, funzioni e competenze dei soggetti a vario titolo coinvolti nel processo relativo alla programmazione degli obiettivi e al controllo degli standard di qualità dei servizi erogati dall’Ente;
    - integrazione dei contenuti della Carta dei Servizi, anche con specifico riferimento ai profili di effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità sulla base della novella normativa introdotta dall’art. 7 del D.Lgs. n. 222/2023;
  5. per quanto attiene il “Controllo sugli Equilibri Finanziari”:
    - introduzione dell’obbligo da parte dell’unità di controllo sulle Società Partecipate di dare evidenza in appositi report sull’andamento economico-finanziario degli organismi gestionali esterni;
    - specificazione dell’obbligo del Responsabile del Servizio Finanziario di garantire il mantenimento degli equilibri finanziari, oltre che in fase di approvazione dei documenti di programmazione e durante tutta la gestione, anche in sede di Salvaguardia degli Equilibri ai sensi dell’art. 193 del Tuel.
  6. per quanto attiene il “Controllo sulle Società Partecipate”:
    - eliminazione del comma 6 dell’art. 22 rubricato “Controllo ex post”;
    - modifiche/integrazioni finalizzate al rafforzamento del controllo sulla corretta gestione dei contratti di servizio e del controllo analogo sulle aziende speciali e sugli organismi partecipati;
    - una maggiore responsabilizzazione dei dirigenti delle Direzioni competenti preposti ai predetti controlli tramite un esplicito collegamento con il sistema di misurazione e valutazione della performance.

## **PRESO ATTO**

- della necessità di apportare al “*Regolamento sul sistema dei controlli interni ai sensi dell’art. 3 del D.L. 174/2012 convertito con modifiche dalla Legge 07/12/2012, n. 213*” approvato con Deliberazione del Commissario ad Acta con i poteri del Consiglio Metropolitano n. 3 del 28 marzo 2023, le modifiche riportate nello schema regolamentare allegato al presente provvedimento (All. 1) per formarne parte integrante e sostanziale, per le parti aggiunte in carattere grassetto corsivo e per le parti eliminate con il segno di cancellatura;

**PRECISATO** che, per una chiara lettura delle predette modifiche, le parti cassate sono evidenziate con il segno di cancellatura mentre quelle aggiunte sono riportate in grassetto corsivo;

## **RICHIAMATI gli art. del TUEL:**

- **147** tipologia dei controlli interni
- **147 bis** “Controllo di regolarità amministrativa e contabile”

- **147 ter** “Controllo strategico”
- **147 quater** “Controlli sulle società partecipate non quotate”
- **147 quinquies** “Controllo sugli equilibri finanziari”

#### **VISTI**

- il D. Lgs. n.150/2009 e ss.mm.ii.;
- l'Ordinamento degli Enti Locali vigente in Sicilia;
- lo Statuto dell'Ente;
- i provvedimenti citati in premessa

### **SI PROPONE CHE IL CONSIGLIO METROPOLITANO DELIBERI**

Per i motivi espressi in narrativa che qui si intendono espressamente richiamati di:

- 1. APPROVARE** le modifiche al vigente “*Regolamento sul sistema dei controlli interni ai sensi dell’art. 3 del D.L. 174/2012 convertito con modifiche dalla Legge 07/12/2012, n. 213*” approvato con deliberazione del Commissario ad Acta con i poteri del Consiglio Metropolitan con deliberazione n. 3 del 28.03.2023, riportate nel testo regolamento allegato al presente provvedimento (All. 1) per formarne parte integrante e sostanziale, ove per le parti aggiunte sono indicate in carattere grassetto corsivo e per le parti eliminate con il segno di cancellatura;
- 2. APPROVARE** il regolamento sul sistema dei controlli interni nel testo integrale e definitivo risultante dalle modifiche riportate al precedente punto 2 (All. 2) che forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- 3. DARE ATTO altresì:**
  - che lo scrivente Direttore Generale, con la sottoscrizione del presente atto, attesta la regolarità amministrativa del medesimo e, altresì, che il provvedimento non comporta effetti né diretti né indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell’Ente;
  - del parere contabile espresso dal Dirigente della II Direzione Servizi Finanziari e Tributarî allegato al presente provvedimento;
  - che non sussistono situazioni, neppure potenziali, di conflitto di interesse in capo al Responsabile del Procedimento in attuazione dell’art.6 bis della L. n.° 241/90 e dell’art. 6 commi 2 e 7 del D.P.R. n. 62/2013;
  - della pubblicazione del provvedimento nell’Albo pretorio *on line*, nella Sezione “Amministrazione Trasparente”, sottosezione “Provvedimenti” e nella Sezione “Atti Amministrativi L.R. n. 22/2008”;
  - che la pubblicazione del presente provvedimento sul sito istituzionale dell’Ente avviene nel rispetto della tutela alla riservatezza dei cittadini, secondo quanto disposto dal D. Lgs. n. 196/2003, in materia di protezione dei dati personali, come modificato dal D. Lgs. 10 agosto

2018 n. 101 contenente disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016;

**4. DARE INCARICO** al Servizio Programmazione, Performance e Processi Organizzativi della Direzione Generale:

- a. di pubblicare il presente provvedimento sul sito istituzionale dell'Ente nella Sezione "Amministrazione Trasparente", Sottosezione di 1° livello "Disposizioni Generali", Sottosezione di secondo livello "Atti amministrativi generali";
- b. di trasmettere la presente deliberazione e l'allegato Regolamento a tutti i dirigenti dell'Ente, ai Revisori dei Conti, al Nucleo Indipendente di Valutazione e alle Società Partecipate, ciascuno per opportuna conoscenza e quanto di competenza;

**5. DICHIARARE** la presente deliberazione immediatamente esecutiva.

Avverso il presente provvedimento, ai sensi dell'art. 3 della L.R. n.°7/19, è ammesso ricorso entro 60 gg. - a partire dal giorno successivo al termine della pubblicazione all'Albo pretorio - presso il TAR o entro 120 gg. presso il Presidente della Regione Sicilia.

Il Funzionario Responsabile E.Q.

F.to S.M. De Salvo

Il Direttore Generale

F.to dott. G. Campagna

SI ALLEGANO I SEGUENTI DOCUMENTI:

1. Bozza Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni con evidenza delle modifiche;
2. Regolamento Controlli Interni





## **CITTÀ METROPOLITANA DI MESSINA**

### **PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA**

**allegato alla proposta di Deliberazione**

**OGGETTO: Modifiche al Regolamento sul sistema dei controlli interni di cui alla Deliberazione del Commissario ad Acta con i poteri del Consiglio Metropolitano n. 3 del 28 marzo 2023.**

Sulla presente proposta di deliberazione si esprime, ai sensi degli artt. 12, della L.R. 30/2000 e 147 bis, comma 1, D. Lgs. 267/2000 parere di regolarità tecnica:

**FAVOREVOLE**

attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

Addì 18.12.2025

Il Direttore Generale

F.to dott. G, Campagna



## CITTÀ METROPOLITANA DI MESSINA

### PARERE DI REGOLARITÀ CONTABILE E ATTESTAZIONE DI COPERTURA FINANZIARIA

**allegato alla proposta di Deliberazione**

**OGGETTO: Modifiche al Regolamento sul sistema dei controlli interni di cui alla Deliberazione del Commissario ad Acta con i poteri del Consiglio Metropolitano n. 3 del 28 marzo 2023.**

☐

La presente proposta non necessita di regolarità contabile in quanto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente

☐

Sulla presente proposta di deliberazione si esprime, ai sensi degli artt. 12, della L.R. 30/2000 e 147 bis, comma 1, D. Lgs. 267/2000, parere **FAVOREVOLE/NON FAVOREVOLE** di regolarità contabile”

☐

Sulla presente proposta di deliberazione si esprime, ai sensi degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, D. Lgs. 267/2000, parere **FAVOREVOLE** di regolarità contabile con attestazione della copertura finanziaria (art. 151, comma 4, D. Lgs. 267/2000):

si attesta l'avvenuta registrazione della seguente prenotazione di impegno di spesa:

Impegno	Importo	Capitolo	Bilancio

si attesta l'avvenuta registrazione della seguente diminuzione di entrata:

<b>Diminuzione Entrata</b>	<b>Importo</b>	<b>Capitolo</b>	<b>Bilancio</b>

Addì 18.12.2025

Per il Funzionario Responsabile

F.to Di Stefano Carmelo

IL DIRIGENTE  
Servizi Finanziari e Tributari  
F.to Dott. G. Campagna



# **CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA**

## **BOZZA REGOLAMENTO SUL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI CON EVIDENZA DELLE MODIFICHE**

**(ai sensi dell'art. 3 del D.L. 174/2012 convertito con modifiche dalla Legge n. 213/2012)**

## **INDICE**

TITOLO I.....	1
Art. 1.....	1
Il Sistema dei Controlli Interni.....	1
TITOLO II.....	2
IL CONTROLLO INTERNO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE.....	2
Art. 2.....	2
Controllo di regolarità amministrativa e contabile.....	2
Art. 3.....	2
Controllo di regolarità amministrativa e contabile in fase preventiva.....	2
Art. 4.....	3
Controllo successivo di regolarità amministrativa.....	3
TITOLO III.....	6
IL CONTROLLO DI GESTIONE.....	6
Art. 5.....	6
Oggetto e finalità.....	6
Art. 6.....	7
Soggetti e modalità del controllo di gestione.....	7
Art. 7.....	11
Funzioni ulteriori del controllo di gestione.....	11
TITOLO IV.....	13
CONTROLLO STRATEGICO.....	13
Art. 8.....	14
Oggetto, finalità e soggetti del Controllo Strategico.....	14
Art. 9.....	15
Fasi, modalità operative e metodiche del Controllo Strategico.....	15
Art. 10.....	17
Integrazione del sistema di Controllo Strategico con i sistemi di controllo di gestione, di controllo sugli organismi partecipati e di controllo sulla qualità dei servizi.....	17
TITOLO V.....	18
CONTROLLO DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI.....	18
Art. 11.....	18
Il Controllo degli Equilibri Finanziari.....	18
TITOLO VI.....	21
IL CONTROLLO SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE.....	21
CAPO I.....	21
Art. 12.....	21
Oggetto e caratteri generali.....	21
Art. 13.....	21
Ambito di applicazione.....	21
Art. 14.....	22
Finalità.....	22
Art. 15.....	22
Competenza in materia di indirizzo e controllo delle società partecipate.....	22
Art. 16.....	23
Principi fondamentali su organizzazione e gestione delle Società.....	23
CAPO II.....	25
Art. 17.....	25
Tipologia di controlli.....	25
Art. 18.....	25
Il Controllo Societario.....	25

Art. 19.....	25
Il Controllo economico-finanziario.....	25
Art. 20.....	26
Controllo ex ante.....	26
Art. 21.....	26
Controllo concomitante.....	26
Art. 22.....	27
Controllo ex post.....	27
Art. 23.....	28
Il controllo di efficacia ed efficienza.....	28
Art. 24.....	28
Controllo ex ante – Contratti di servizio.....	28
Art. 25.....	29
La carta dei servizi.....	29
Art. 26.....	30
Controllo concomitante - Monitoraggio dei servizi erogati.....	30
Art. 27.....	30
Controllo ex post - Qualità dei servizi erogata e percepita.....	30
Art. 28.....	31
Risultanze del controllo.....	31
Art. 29.....	31
Controllo specifico su attività e documenti.....	31
Art. 30.....	31
Partecipazione della Società ai Consigli Metropolitani.....	31
CAPO IV.....	32
CONTROLLO ANALOGO.....	32
Art. 31.....	32
Ambito di applicazione e modalità di controllo.....	32
Art. 32.....	32
Tipologie di controllo e strumenti di monitoraggio.....	32
Art. 33.....	33
Controllo ispettivo e informativo.....	33
Art. 34.....	34
Obblighi per gli Amministratori delle Società in House.....	34
Art. 35.....	34
Integrazione del sistema di controllo strategico, di controllo di gestione e di controllo sulla qualità dei servizi della Città Metropolitana di Messina e del sistema di controllo sugli organismi partecipati.....	34
TITOLO VII.....	35
IL CONTROLLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI.....	35
Art. 36.....	35
Finalità del controllo di qualità dei servizi.....	35
Art. 37.....	37
Soggetti e modalità del controllo di qualità dei servizi.....	37
Art. 38.....	39
Gli strumenti del controllo della qualità.....	39
CAPO I.....	40
Art. 39.....	40
Gli strumenti di controllo della qualità effettiva.....	40
Art. 40.....	40
Gli indicatori di qualità effettiva.....	40
Art. 41.....	41
La Carta dei Servizi.....	41
Art. 42.....	43

Attività di Benchmarking.....	43
CAPO II.....	43
Art. 43.....	43
Gli strumenti di controllo della qualità percepita.....	43
Art. 44.....	43
Indagini di customer satisfaction.....	43
Art. 45.....	45
Raccolta di reclami e segnalazioni su apposita piattaforma informatica.....	45
Art. 46.....	45
Sistema di Qualità e Nucleo Indipendente di Valutazione.....	45
Art. 47.....	45
<b>Sistema di controllo sulla qualità dei servizi di Qualità e Programma Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza e Sottosezione di programmazione 2.3 “Rischi Corruttivi e Trasparenza” del P.I.A.O.</b> .....	47
TITOLO VIII.....	47
Art. 48.....	47
Norme finali.....	47
Art. 49.....	47
Entrata in vigore.....	47

## **TITOLO I**

### ***PRINCIPI GENERALI E TIPOLOGIE DEI CONTROLLI INTERNI***

#### **Art. 1**

#### **Il Sistema dei Controlli Interni**

1. Il sistema dei controlli interni è diretto a:

- a) verificare, attraverso il controllo di gestione, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati;
- b) valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti;
- c) garantire il costante controllo degli equilibri finanziari della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal patto di stabilità interno, mediante l'attività di coordinamento e di vigilanza da parte del responsabile del servizio finanziario, nonché l'attività di controllo da parte dei responsabili dei servizi;
- d) verificare, attraverso l'affidamento e il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali, anche in riferimento all'articolo 170, comma 6, del D.lgs. 267/2000 (T.U.E.L.) la redazione del bilancio consolidato, nonché l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'ente;
- e) garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

- 1. Le tipologie di controllo interno di cui al precedente comma sono integrate a sistema e funzionalmente orientate al miglioramento continuo della capacità di risposta ai bisogni dei cittadini-utenti da parte dell'Ente e degli organismi dallo stesso partecipati, nel rispetto dei parametri di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.
- 2. I soggetti responsabili sono individuati nel presente regolamento in relazione a ciascuna tipologia di controllo interno. Il Direttore Generale o, in mancanza, il Segretario Generale ne favorisce l'interazione e l'integrazione funzionale mediante appositi provvedimenti organizzativi finalizzati a potenziare il sistema complessivo dei controlli interni dell'Ente attraverso la previsione di gruppi di lavoro di natura trasversale e multidisciplinare preordinati al presidio dei processi di implementazione delle metodologie, degli strumenti applicativi e dei sistemi informativi a supporto, in un'ottica di miglioramento continuo e secondo una logica di apprendimento organizzativo e di confronto.



## TITOLO II

### IL CONTROLLO INTERNO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE

#### Art. 2

##### Controllo di regolarità amministrativa e contabile

La Città Metropolitana di Messina esercita il controllo di regolarità amministrativa e contabile sia in fase preventiva che in quella successiva alla formazione dell'atto.

#### Art. 3

##### Controllo di regolarità amministrativa e contabile in fase preventiva

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile in fase preventiva è effettuato, *ai sensi dell'art. 147 bis del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i.*, nel corso del procedimento di formazione dell'atto, che si conclude con la fase integrativa dell'efficacia e viene esercitato dal dirigente competente per materia e dal responsabile del servizio finanziario.
2. Il controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile sugli atti dirigenziali è esercitato, rispettivamente, dal dirigente proponente e dal responsabile del servizio finanziario.
3. Il dirigente competente all'adozione dell'atto esercita il controllo preventivo di regolarità amministrativa ed esprime il parere di regolarità tecnica, attestante la legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa, con la sottoscrizione del provvedimento.
4. Il responsabile del servizio finanziario ~~appone il visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria sugli atti d'impegno di spesa.~~ *esercita il controllo preventivo di regolarità contabile attraverso:*
  - *il parere di regolarità contabile sulle determinazioni dirigenziali che comportano l'accertamento di somme in entrata, ai sensi dell'art. 179 del D.lgs. n. 267/2000 e s.m.i. e del principio contabile applicato della contabilità finanziaria di cui all'Allegato 4/2 al D.lgs. n. 118/2011;*

- ***il visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria sulle determinazioni dirigenziali che comportano impegni di spesa.***

5. Il controllo di regolarità amministrativa sulle deliberazioni della Conferenza Metropolitana, del Consiglio Metropolitan e sui decreti del Sindaco Metropolitan – che non siano meri atti di indirizzo – è assicurato dal dirigente proponente, che lo esercita attraverso il rilascio del parere di regolarità tecnica sulla proposta di deliberazione, con il quale attesta la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

***6. Il parere di regolarità tecnica è inserito, quale parte integrante e sostanziale, nella deliberazione.***

7. Il controllo di regolarità contabile sulle deliberazioni della Conferenza Metropolitana, del Consiglio e sui Decreti Sindacali – che non siano meri atti di indirizzo ***e che comportino riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente*** – è effettuato dal responsabile del servizio finanziario attraverso il rilascio del parere di regolarità contabile sulla proposta di deliberazione, secondo le previsioni di cui all'art. 49 del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i., ai fini della garanzia del rispetto dei principi e delle norme che regolano la contabilità degli enti locali, con particolare riferimento al principio di integrità del bilancio, alla verifica dell'esatta imputazione della spesa al pertinente capitolo di bilancio e al riscontro della capienza allo stanziamento relativo.

***8. Il parere di regolarità contabile è inserito, quale parte integrante e sostanziale, nella deliberazione.***

***9. Ove il Sindaco, la Conferenza o il Consiglio Metropolitan non intendano conformarsi ai pareri di cui al presente articolo, devono darne adeguata motivazione nel testo della deliberazione.***

#### **Art. 4**

##### **Controllo successivo di regolarità amministrativa**

1. Ai sensi del disposto dell'art. 147 del ~~T.U.E.L.~~ **D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i.**, gli enti locali, nell'ambito della loro autonomia normativa e organizzativa, individuano strumenti e metodologie per garantire, attraverso il controllo di regolarità amministrativa e contabile, la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
2. Il Segretario Generale organizza, svolge e dirige il controllo successivo di regolarità amministrativa, ~~avvalendosi di personale dallo stesso individuato con propria determinazione.~~ ***secondo i principi di revisione aziendale e modalità definite nell'ambito dell'autonomia organizzativa dell'ente, e a tale fine si avvale di apposita struttura di supporto, incardinata nella Segreteria Generale.***

3. ~~Il controllo di regolarità amministrativa è inoltre assicurato, nella fase successiva, secondo principi generali di revisione aziendale e modalità definite nell'ambito dell'autonomia organizzativa dell'Ente.~~

*Alla struttura di controllo, che opera alle dirette dipendenze del Segretario Generale, deve essere assicurata una dotazione adeguata di personale in possesso di competenze in materia giuridica e amministrativa, con particolare riferimento al settore dei contratti pubblici della P.A., e in materia finanziaria e contabile.*

*Detto personale opera secondo criteri di indipendenza, obiettività, diligenza e riservatezza.*

4. ~~Il controllo successivo di regolarità amministrativa e contabile è posto sotto la direzione del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale che la esercita per il tramite dell'unità organizzativa preposta a tale attività in base al funzionigramma dell'Ente e in conformità alle previsioni normative di cui all'art.147 bis del T.U.E.L., inserito dall'art.3, co.1, lett. d) del D.L. n.º174/2012, convertito con modificazioni, dalla L. n.º213/2012.~~

*La struttura verifica, ai sensi del comma 2 dell'art. 147 bis del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i., la regolarità amministrativa delle determinazioni che comportano impegno di spesa, degli atti di accertamento delle entrate, dei contratti conclusi in forma di scrittura privata e di ogni altro atto amministrativo che il Segretario Generale ritenga utile sottoporre a verifica, anche tenuto conto delle risultanze dei controlli effettuati e di quanto previsto nella Sottosezione di Programmazione "Rischi corruttivi e Trasparenza" del Piano Integrato delle Attività e dell'Organizzazione (da qui in avanti denominato P.I.A.O.).*

5. ~~Ai sensi del comma 2 dell'art.147 bis del T.U.E.L. sono soggette al controllo le determinazioni di impegno di spesa, i contratti e gli altri atti amministrativi, scelti nella misura del 5% del totale, secondo una selezione casuale effettuata con motivate tecniche di campionamento.~~

Nel rispetto della L. n. 190/2012 e s.m.i. e in coerenza a quanto previsto dal Piano Triennale di prevenzione della corruzione (PTPC) *nella Sottosezione di Programmazione "Rischi corruttivi e Trasparenza" del P.I.A.O.*, sono altresì soggetti al controllo gli atti di cui all'art. 1, comma 16, lettere a), b), c) e d) della medesima disposizione legislativa. Il controllo può riguardare gli ulteriori atti riconducibili alle attività esposte a maggiore rischio di corruzione, al fine di verificare l'attuazione delle misure indicate nel PTPC adottato dall'Ente *nella Sottosezione di Programmazione di cui al presente comma*, con particolare attenzione all'adempimento degli obblighi di pubblicità e trasparenza.

6. ~~Tale controllo è esercitato per ciascun anno con cadenza semestrale (30 giugno e 31 dicembre) mediante l'acquisizione informatizzata degli atti da esaminare entro il mese successivo alla fine del semestre di riferimento, da effettuarsi a seguito di estrazione del campione in seduta pubblica, della quale viene data conoscenza previo Avviso da pubblicare nell'Albo Pretorio.~~

***Il controllo successivo viene svolto con cadenza e secondo modalità operative definite dal Segretario Generale con propria direttiva adottata annualmente per disciplinarne le modalità per l'anno di riferimento.***

7. L'esito dei controlli è formalizzato in ***una*** apposita relazione finale, in cui vengono riportate le criticità riscontrate ***e sono evidenziate le irregolarità più significative e/o frequenti.*** ~~Il Segretario generale, alla luce delle risultanze della~~  
***La*** predetta relazione ~~trasmette~~ ***è indirizzata*** ai dirigenti responsabili delle varie strutture ***e contiene le direttive conformative cui i dirigenti medesimi devono attenersi.*** ~~apposita direttiva conformativa nella quale sono evidenziate le irregolarità più significative e/o frequenti riscontrate con contestuale indicazione delle misure finalizzate alla eliminazione delle stesse~~
8. ***Nel caso in cui dal controllo emergano irregolarità ricorrenti, riconducibili ad una non corretta interpretazione o applicazione di norme, il Segretario Generale adotta circolari interpretative o direttive, al fine di eliminare le irregolarità riscontrate e di uniformare i comportamenti delle strutture dell'ente.***
9. ***I dirigenti responsabili dell'adozione degli atti sono i destinatari principali del controllo di regolarità amministrativa. Questi devono utilizzarne i risultati per promuovere azioni di auto-controllo dell'attività dei dipartimenti cui sono preposti e attivare meccanismi di autocorrezione.***
10. ~~8. Le relazioni finali corredate~~ ***La relazione finale corredata*** delle direttive conformative del Segretario Generale ~~sono trasmesse~~ ***è trasmessa***, ai sensi dell'art. 147 bis, comma 3, del T.U.E.L. ***D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i.*** ai Dirigenti, al Collegio dei Revisori dei Conti, al N.I.V., ai fini della valutazione della performance dirigenziale, e al Consiglio Metropolitano.
11. ~~9. Ai fini della integrazione del controllo di regolarità amministrativa con il controllo di gestione e sulla qualità, il Sindaco metropolitano, su indicazione del Segretario Generale, in sede di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione e di Performance~~ ***della Sottosezione di Programmazione 2.2 "Performance" P.I.A.O., può prevedere specifici obiettivi di miglioramento finalizzati alla riduzione della irregolarità riscontrate, con specifico riferimento a quelle più significative e/o più frequenti.***

## TITOLO III

### II CONTROLLO DI GESTIONE

#### Art. 5

#### Oggetto e finalità

1. Il controllo di gestione è la procedura diretta a verificare lo stato di attuazione degli obiettivi programmati e, attraverso l'analisi delle risorse acquisite e della comparazione tra i costi e la quantità e qualità dei servizi offerti, la funzionalità dell'organizzazione dell'ente, l'efficacia, l'efficienza ed il livello di economicità nell'attività di realizzazione dei predetti obiettivi. Esso si inserisce organicamente e funzionalmente nel più ampio processo di programmazione e controllo dell'Ente e, più in generale, nel ciclo della performance, integrandosi a sistema con le altre attività di controllo interno. L'ente favorisce detta integrazione, garantendo adeguati sistemi informativi e promuovendo modelli organizzativi atti a favorire forme di collaborazione e di interazione trasversale tra le varie strutture a vario titolo coinvolte, sotto la direzione unitaria e il coordinamento del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale.
2. Il controllo di gestione persegue le seguenti finalità:
  - verificare, in termini di efficacia, efficienza ed economicità, lo stato di attuazione degli obiettivi esecutivi negoziati fra organi di indirizzo e soggetti responsabili della gestione, formalizzati nel Piano Esecutivo di Gestione ~~e Performance~~ **e nella Sottosezione 2.2 "Performance" del P.I.A.O.** in coerenza con i programmi strategici ed operativi dell'Ente indicati nel Documento Unico di Programmazione (D.U.P.) e negli altri strumenti di programmazione;
  - verificare, più in generale, l'andamento della gestione amministrativa dell'Ente, sia a livello di centri di responsabilità sia per singoli centri di costo, al fine di individuare gli scostamenti tra valori attesi e valori conseguiti nonché le misure correttive da attivare per l'eliminazione di possibili fattori di inefficienza e di inefficacia;
  - garantire il monitoraggio, in itinere e a consuntivo, sul grado di realizzazione degli obiettivi programmati, sulla corretta ed economica gestione delle risorse pubbliche, sull'imparzialità, trasparenza e buon andamento dell'azione amministrativa, in un'ottica di miglioramento continuo della performance organizzativa dell'ente.

3. Le risultanze del controllo di gestione sono anche utilizzate per la valutazione ~~dei Dirigenti e dei dipendenti~~ **dei responsabili delle strutture apicali di 1° livello (Segretario Generale, Direttore Generale, Dirigenti) e del personale non dirigenziale.**

## Art. 6

### Soggetti e modalità del controllo di gestione

1. Il controllo di gestione viene svolto dall'unità organizzativa a ciò preposta sulla base dell'organigramma dell'ente ~~e che è e~~ posta alle dirette dipendenze del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale.
2. Il controllo di gestione si attua secondo un modello a rete che coinvolge tutte le strutture di livello dirigenziale, sotto il coordinamento e la supervisione del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale. ~~Ogni Dirigente nomina, tra il personale assegnato alla struttura in diretta responsabilità, uno o più referenti deputati alla raccolta elaborazione e trasmissione dei dati necessari per l'esercizio del controllo di gestione.~~ **Ogni Dirigente attribuisce formalmente ai responsabili dei servizi o degli uffici la funzione di referenti deputati alla rilevazione, raccolta, elaborazione e trasmissione dei dati necessari per l'esercizio del controllo di gestione e per il regolare svolgimento del ciclo della performance, con specifico riferimento all'inserimento, alla rimodulazione e alla rendicontazione degli obiettivi esecutivi nella piattaforma adottata dall'Ente, secondo i criteri e le modalità operative definite nei regolamenti interni e nelle direttive di volta in volta emanate.** L'unità organizzativa preposta al controllo di gestione garantisce ai predetti soggetti un'attività di supporto informativo in merito alle procedure operative e alle metodologie da applicare, anche attraverso specifici incontri di gruppo, secondo una logica di apprendimento organizzativo interno. **Ai medesimi soggetti, l'Ente, per il tramite delle strutture preposte, garantisce specifici interventi di formazione e di aggiornamento professionale in materia di ciclo della performance, programmazione e controllo.**
3. Il controllo di gestione si applica secondo le modalità stabilite dagli artt. 147, 196, 197, 198 e 198 bis del TUEL, dallo statuto dell'Ente, dal regolamento di disciplina dell'ordinamento contabile, dal regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi nonché dal regolamento sul sistema di misurazione e valutazione della performance.
4. Il controllo di gestione è svolto con ~~una~~ cadenza periodica e si articola in quattro fasi:

- a) predisposizione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) che viene approvato da Sindaco Metropolitano; ~~al quale sono organicamente unificati sia il Piano dettagliato degli obiettivi sia il Piano della performance. Il PEG è definito in coerenza con la programmazione finanziaria e gli indirizzi contenuti negli atti di pianificazione strategica.~~ ***Il PEG è il documento che declina in maggior dettaglio la programmazione operativa contenuta nell'apposita Sezione (Se.O) del Documento Unico di Programmazione (DUP). Il PEG è riferito ai medesimi esercizi considerati nel bilancio, individua gli obiettivi di gestione di primo livello o obiettivi generali ed affida gli stessi, unitamente alle dotazioni necessarie, ai responsabili dei servizi. Gli "obiettivi di gestione" costituiscono, pertanto, obiettivi generali di primo livello verso i quali indirizzare le attività e coordinare le risorse nella gestione dei processi di erogazione di un determinato servizio.***

~~Al fine di garantire il regolare svolgimento del ciclo della performance e del processo di programmazione e controllo della Città Metropolitana di Messina, in caso di differimento del termine di adozione del bilancio di previsione degli Enti Locali, il Sindaco Metropolitano, entro il 31 Gennaio dell'esercizio di competenza, approva un "PEG provvisorio" nel quale vengono comunque definiti obiettivi di gestione da assegnare alla struttura tecnico-amministrativa. Ove ne sussistano le condizioni, il Sindaco Metropolitano rimodula il "PEG provvisorio" ed approva il "PEG definitivo" successivamente e, comunque, entro 20 (venti) giorni dalla adozione del bilancio di previsione.~~

In sede di predisposizione del PEG deve essere garantita l'integrazione:

- ~~con il sistema di controllo strategico, al fine di garantire la correlazione funzionale degli obiettivi esecutivi di PEG ai programmi strategici ed operativi risultanti dal Documento Unico di Programmazione (DUP) e dagli aggiornamenti dello stesso;~~
- ~~con il sistema di controllo sugli organismi partecipati, al fine di garantire l'inserimento nel Piano Esecutivo di Gestione e Performance degli obiettivi esecutivi deliberati dall'assemblea dei soci in sede di approvazione dei budget delle Società a partecipazione pubblica secondo le modalità e le procedure descritte nel Titolo V del presente Regolamento, quale condizione necessaria per il successivo monitoraggio periodico e a consuntivo del grado di realizzazione degli stessi;~~
- ~~con il sistema di controllo di regolarità amministrativa e contabile, al fine di individuare ed assegnare alla responsabilità attuativa dei dirigenti specifiche azioni di miglioramento della legittimità e della regolarità dei provvedimenti amministrativi sulla base delle direttive conformative del Segretario Generale di cui all'art. 4 del presente Regolamento;~~

- ~~con il sistema di qualità, al fine di elaborare una griglia condivisa di indicatori di efficacia qualitativa dei servizi erogati dai vari centri di responsabilità ovvero di individuare specifici obiettivi di miglioramento sulla base delle risultanze delle indagini di customer satisfaction;~~
- ~~con il PTCPT al fine di garantire l'inserimento, tra gli obiettivi trasversali di PEG, quelli correlati alla attuazione delle misure volte alla prevenzione dei fenomeni corruttivi e all'adempimento degli obblighi di trasparenza;~~

*a) Predisposizione della Sottosezione di programmazione 2.2. "Performance" che costituisce parte integrante e sostanziale del P.I.A.O., approvato dal Sindaco Metropolitano entro 30 giorni dalla data di adozione del bilancio di previsione. Detta sottosezione individua gli obiettivi specifici di secondo livello o obiettivi esecutivi - funzionalmente correlati al quadro strategico-operativo dell'Ente e agli obiettivi di gestione del PEG - e ne assegna l'attuazione ai responsabili delle strutture apicali (centri di responsabilità).*

*Detta sottosezione di programmazione, nell'ambito del sistema dei controlli interni, deve essere predisposta secondo una logica di integrazione del controllo di gestione:*

- *con il sistema di controllo strategico, al fine di garantire la correlazione funzionale degli obiettivi specifici di secondo livello con le strategie e i programmi operativi risultanti dal Documento Unico di Programmazione (DUP), con gli obiettivi di "Valore Pubblico" riportati nella Sottosezione di programmazione 2.1 "Valore pubblico" del P.I.A.O. e con gli obiettivi della gestione di primo livello indicati nel P.E.G.;*
- *con il sistema di controllo sugli organismi partecipati, mediante la formale previsione degli obiettivi esecutivi attribuiti agli organi di vertice delle società a partecipazione pubblica e delle aziende speciali secondo le modalità e le procedure descritte nel Titolo V del presente Regolamento, quale condizione necessaria per il successivo monitoraggio periodico e per la rendicontazione a consuntivo del grado di realizzazione degli stessi;*
- *con il sistema di controllo di regolarità amministrativa e contabile, al fine di individuare ed assegnare alla responsabilità attuativa dei dirigenti specifiche azioni finalizzate al rafforzamento delle aree di presidio della legittimità e della regolarità dei provvedimenti amministrativi sulla base delle direttive conformative del Segretario Generale di cui all'art. 4 del presente Regolamento;*
- *con il sistema di controllo di qualità, al fine di assegnare ai responsabili delle strutture apicali di 1° livello specifici obiettivi di performance organizzativa,*



*finalizzati al miglioramento della qualità effettiva e percepita dei servizi erogati all'utenza, tenuto conto degli esiti delle indagini di customer satisfaction e delle procedure di verifica del rispetto degli standard previsti nelle Carte dei Servizi;*

- *con la sottosezione di programmazione 2.3 “Rischi corruttivi e Trasparenza” del P.I.A.O., al fine di garantire l’inserimento di obiettivi specifici correlati alla attuazione e alla implementazione delle misure per la prevenzione dei fenomeni corruttivi e per l’adempimento degli obblighi di trasparenza;*

- a) ~~b) Monitoraggio~~ semestrale della gestione dello stato di attuazione degli obiettivi esecutivi per stati di avanzamento degli obiettivi al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati **raggiunti**; ~~gli esiti di detto monitoraggio sono rendicontati entro il 31 luglio di ogni anno al Sindaco Metropolitano, al fine di fornire idonei elementi valutativi in ordine alla opportunità di rimodulare, in sede di modifica di PEG, gli obiettivi esecutivi in corso nelle loro varie componenti (fasi da attuare, termini di realizzazione, target attesi, etc.) sulla base degli esostamenti rilevati e delle motivazioni addotte dai dirigenti responsabili. I termini e le modalità operative di detto monitoraggio sono riportati nelle “Linee metodologiche di dettaglio” che costituiscono parte integrante e sostanziale del Regolamento di disciplina del sistema di misurazione e valutazione della performance e del sistema premiale dell’Ente”.~~

Detto monitoraggio si estende anche agli obiettivi esecutivi assegnati agli organi di vertice degli organismi partecipati e delle aziende speciali, secondo le modalità operative e le tempistiche indicate nel Titolo V del presente Regolamento rubricato “Il controllo sulle società partecipate”.

I dati del monitoraggio semestrale sono altresì comunicati, ai fini dell’esercizio del controllo strategico, all’unità organizzativa a ciò preposta.

- b) ~~e) Verifica a consuntivo dello stato di attuazione degli obiettivi programmati e dell’andamento, in termini di efficacia, efficienza ed economicità dell’attività gestionale dell’ente, nel suo complesso e nelle sue singole articolazioni (centri di responsabilità), mediante l’analisi delle risorse acquisite e la comparazione tra costi e quantità/qualità dei servizi offerti da effettuarsi anche, laddove previsti, per “centri di costo”. A tal fine l’Amministrazione, nell’ambito degli obblighi normativi in materia di contabilità pubblica, garantisce, in termini di interoperabilità tecnica e funzionale, l’integrazione del sistema del “controllo di gestione” con il sistema informativo utilizzato per la gestione contabile dell’Ente.~~ ~~Detta verifica si estende al~~ Il monitoraggio a consuntivo *si estende agli* degli obiettivi relativi agli organismi partecipati secondo le modalità e le tempistiche previsti al

Titolo V del presente Regolamento e si integra con le risultanze del controllo di qualità per le valutazioni relative all'efficacia dell'azione amministrativa.

I dati della verifica a consuntivo sono trasmessi, ai fini dell'esercizio del controllo strategico, all'unità organizzativa a ciò preposta.

c) ~~d~~) Predisposizione del referto del controllo di gestione, di cui all'art. 198 del T.U.E.L. e ss.mm.ii., quale atto conclusivo dell'attività di controllo (controllo ex post). Il referto viene trasmesso:

- 1) al Sindaco Metropolitan, ai fini della verifica dello stato di attuazione degli obiettivi programmati;
- 2) ai dirigenti, affinché questi ultimi abbiano gli elementi necessari per valutare l'andamento della gestione dei servizi di cui sono responsabili;
- 3) alla Corte dei Conti, ai sensi dell'art. 198-bis del T.U.E.L.

Il referto sul controllo di gestione può essere organicamente unificato alla 'Relazione annuale sulla Performance' in un unico documento di consuntivazione che deve essere approvato dal Sindaco Metropolitan e validato dal Nucleo Indipendente di Valutazione entro il 30 giugno dell'anno successivo, purché la struttura dei due documenti resti distinta e il rispettivo contenuto risulti significativamente diversificato in ragione della diversa finalità e destinazione cui gli stessi sono funzionalmente rivolti. La predetta diversificazione ha il fine precipuo di garantire che la rendicontazione dei risultati sia rivolta oltre che agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici dell'Amministrazione e ai competenti organi deputati al controllo interno ed esterno, anche ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi mediante modalità comunicative più semplici e di immediata comprensione.

## **Art. 7**

### **Funzioni ulteriori del controllo di gestione**

Il sistema di controllo di gestione presidia anche le seguenti funzioni:

- miglioramento delle modalità di integrazione con le altre tipologie di controllo interno e implementazione degli strumenti di controllo. L'Ente garantisce e favorisce dette attività di implementazione, miglioramento e integrazione attraverso l'acquisizione e l'utilizzo di sistemi informativi adeguati allo scopo.
- supporto alla struttura dirigenziale e agli organi di direzione politica nella fase di definizione degli obiettivi esecutivi, di declinazione delle relative fasi e di elaborazione degli indicatori, nell'ambito e nel rispetto delle procedure previste ~~dall'art. 3 del vigente~~ dal regolamento sulla misurazione e valutazione della performance dell'Ente;

- monitoraggio in materia di acquisti di beni e servizi in forma autonoma e predisposizione della relativa relazione annuale da trasmettere all'organo di direzione politica, ai responsabili dei servizi e al Ministero dell'Economia e delle Finanze, per l'assolvimento delle funzioni di sorveglianza e controllo previste dall'art.26, comma 4, Legge n.488/1999 – Legge finanziaria 2000 – e ss.mm.ii.

## TITOLO IV

### CONTROLLO STRATEGICO

#### **Art. 8**

#### **Oggetto, finalità e soggetti del Controllo Strategico**

1. ~~Il controllo strategico è finalizzato:~~

- ~~a) alla valutazione dello stato di attuazione dei programmi strategici ed operativi dell'Ente in termini di efficacia, efficienza e di impatto sociale rispetto agli effettivi bisogni dei cittadini, anche attraverso la rilevazione della qualità dei servizi erogati, del grado di soddisfazione della domanda espressa e degli aspetti socio-economici;~~
- ~~b) al supporto delle scelte operate dagli organi di governo a livello di programmazione strategico-operativa anche con riferimento alle politiche tariffarie.~~

~~L'Ente assicura gli strumenti operativi e informativi per l'adeguato esercizio del controllo strategico~~

2. ~~In coerenza con il ciclo della performance, per il quale si fa espresso rinvio alla vigente~~

~~“Disciplina della misurazione, valutazione e integrità e trasparenza della Performance”, l'attività di controllo strategico si riferisce, nello specifico, alla verifica del grado di realizzazione degli obiettivi strategici ed operativi declinati nelle apposite sezioni (strategica ed operativa) del Documento Unico di Programmazione (D.U.P.) di cui all'art. 170 del D.lgs. 267/2000 (T.U.E.L.), funzionalmente collegati al Programma di mandato del Sindaco.~~

3. ~~L'unità preposta al controllo strategico è posta organicamente sotto la direzione del Direttore Generale, in mancanza, del Segretario Generale. Il Nucleo Indipendente di Valutazione, nei limiti delle proprie funzioni, svolge un'attività di supporto al fine di garantire che il sistema di controllo strategico risulti coerentemente inserito, in modo organico e sistemico, nel più ampio ciclo della performance dell'Ente.~~

#### **Art. 9**

#### **Oggetto, finalità e soggetti del Controllo Strategico**

1. ~~L'attività relativa al controllo strategico viene realizzata attraverso le seguenti modalità operative:~~

- ~~a) la verifica dello stato di avanzamento dei piani e dei programmi strategici ed operativi di cui al precedente comma 1, da attuarsi mediante il calcolo della media delle percentuali di~~

~~raggiungimento degli obiettivi esecutivi attribuiti ai Dirigenti mediante il Piano Esecutivo di Gestione e Performance di cui all'art. 169 del T.U.E.L.;~~

~~b) l'individuazione di indicatori di outcome, di output, di efficacia, di efficienza, di salute organizzativa e di salute digitale finalizzati a valutare il grado di realizzazione delle strategie dell'Ente secondo un approccio multidimensionale. Il processo di implementazione di detti indicatori dovrà essere supportato da un adeguato sistema informativo integrato che consenta di acquisire in tempo reale ed in modo oggettivo i dati occorrenti per la elaborazione degli stessi. In particolare, dovranno essere previste adeguate forme di integrazione tra il controllo strategico e i sistemi operativi correlati al controllo di gestione, al controllo sugli organismi partecipati e al controllo sulla qualità dei servizi.~~

~~Il processo di individuazione degli indicatori di cui al presente comma dovrà essere improntato a criteri di gradualità, oggettività, fattibilità tecnico-organizzativa e selettività, potendo essere gli stessi limitati a specifici obiettivi strategici e/o operativi di particolare interesse per l'Amministrazione, purché significativi e rilevanti.~~

~~2. Ai fini della realizzazione dell'attività di cui al comma 3, l'unità preposta al controllo strategico provvede a redigere, ogni anno, entro il 31 maggio, il "Referto sul controllo strategico" concernente la verifica del grado di realizzazione degli obiettivi strategici ed operativi relativi all'esercizio finanziario precedente, finalizzato alla redazione della relazione annuale sulla performance di cui all'art. 10, c. 1, lett. b) del D.lgs. 150/2009 ss.mm.ii. nonché a supportare il Sindaco Metropolitano nei processi decisionali sottesi alla redazione della proposta del D.U.P. da sottoporre al Consiglio Metropolitano e per le conseguenti deliberazioni entro il 31 luglio, ai sensi dell'art. 170, comma 1, del T.U.E.L.;~~

~~Ulteriori referti potranno essere elaborati, per la verifica, in itinere, del grado di realizzazione degli obiettivi strategici ed operativi relativi all'esercizio finanziario in corso.~~

## **Art. 8**

### ***Oggetto, finalità e soggetti del Controllo Strategico***

***1. Il controllo strategico ha per oggetto la verifica del grado di realizzazione degli obiettivi strategici ed operativi funzionalmente collegati al Programma di mandato del Sindaco e declinati:***

***a) nelle apposite sezioni (strategica ed operativa) del Documento Unico di Programmazione (D.U.P.) di cui all'art. 170 del D.lgs. 267/2000 (T.U.E.L.);***

*b) nella sottosezione 2.1 “Valore pubblico” del P.I.A.O., di cui all'articolo 6, comma 6, del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2021, n. 113, secondo i contenuti previsti nell'art.3, c. 1, lett. a) del Decreto 30 giugno 2022, n. 132.*

*2. Il controllo strategico è finalizzato:*

*a) alla valutazione dello stato di attuazione dei programmi strategici ed operativi dell'Ente in termini di efficacia, efficienza e di impatto rispetto agli effettivi bisogni dei cittadini, anche attraverso la rilevazione della qualità dei servizi erogati, del grado di soddisfazione della domanda espressa dagli utenti e degli aspetti socio-economici;*

*b) al supporto delle scelte operate dagli organi di governo a livello di programmazione strategico-operativa.*

*3. L'unità preposta al controllo strategico è posta organicamente sotto la direzione e il coordinamento del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale. Il Nucleo Indipendente di Valutazione, nei limiti delle proprie funzioni, svolge un'attività di supporto al fine di garantire che il sistema di controllo strategico risulti coerentemente inserito, in modo organico e sistemico, nel più ampio ciclo della performance dell'Ente.*

*4. Le Direzioni, i Servizi, le Aziende Speciali e le Società a totale partecipazione pubblica in regime di “in house providing” sono tenute a fornire alla Direzione Generale tutti i dati richiesti per la valorizzazione, sia a preventivo sia a consuntivo, degli indicatori di impatto entro le scadenze di volta in volta indicate. Detto adempimento costituisce elemento qualificante dei comportamenti organizzativi rilevanti in sede di valutazione della performance.*

## **Art. 9**

### **Fasi, modalità operative e metodiche del Controllo Strategico**

*1. In coerenza con il ciclo della performance disciplinato dal D.lgs. 150/2009 ss.mm.ii. e dal Regolamento di disciplina del sistema di misurazione e di valutazione della performance e del sistema premiante dell'Ente, il processo finalizzato al controllo strategico si svolge attraverso le fasi e le modalità operative e metodologiche sotto indicate:*

*a) delimitazione, “a monte” del processo di programmazione, delle aree omogenee di intervento a cui collegare, nell'ambito delle linee di mandato del Sindaco, gli obiettivi strategici e operativi che l'Amministrazione intende attuare per la generazione del “Valore Pubblico” atteso in termini di incremento del benessere economico, sociale, educativo, assistenziale e ambientale a favore dei cittadini e del tessuto produttivo della comunità di riferimento;*

*b) contestuale individuazione - per ciascuna linea strategica e secondo un approccio multidimensionale - di appositi indicatori di impatto e dei relativi target previsti per il triennio di programmazione di riferimento, al fine di consentire, a consuntivo, la misurazione del valore pubblico generato dalle politiche agite.*

*Il processo di implementazione di detti indicatori dovrà essere supportato da un adeguato sistema informativo integrato che consenta di acquisire in tempo reale ed in modo oggettivo i dati occorrenti per la elaborazione degli stessi. In particolare, dovranno essere previste adeguate forme di integrazione:*

- tra il sistema del controllo strategico e il sistema informativo utilizzato per la gestione contabile dell’Ente;*
- tra il controllo strategico e i sistemi operativi correlati al controllo di gestione, al controllo sugli organismi partecipati, al controllo sulla qualità dei servizi e al controllo di regolarità amministrativa e contabile;*
- tra il controllo strategico e i processi di programmazione e verifica delle misure finalizzate a garantire la trasparenza amministrativa e la prevenzione dei rischi corruttivi sulla base della normativa vigente in materia.*

*Il processo di individuazione degli indicatori di cui al presente comma dovrà essere improntato a criteri di gradualità, oggettività, fattibilità tecnico-organizzativa e selettività, potendo essere gli stessi limitati a specifici obiettivi strategici e/o operativi di particolare interesse per l’Amministrazione, purché significativi e rilevanti.*

*c) rilevazione, “a valle” del processo di programmazione e controllo, dello stato di attuazione dei programmi strategici ed operativi, da attuarsi mediante:*

- il calcolo della media aritmetica semplice delle percentuali di raggiungimento degli obiettivi esecutivi attribuiti ai responsabili delle strutture apicali di 1° livello dell’Ente e funzionali alla realizzazione degli stessi;*
- la valorizzazione, a consuntivo, degli indicatori di impatto con contestuale indicazione degli scostamenti rispetto ai target attesi e individuazione delle relative cause;*
- la produzione di elementi informativi e valutativi idonei a supportare il Sindaco Metropolitano nei processi decisionali sottesi alla redazione della proposta del D.U.P. da sottoporre al Consiglio Metropolitano per le conseguenti deliberazioni nei termini di legge.*

*d) Le risultanze finali del controllo strategico sono elaborate e formalmente rappresentate, per ogni esercizio finanziario, a cura dell’unità preposta al controllo strategico, in apposito “Referto sul controllo strategico” che è approvato unitamente alla “Relazione annuale sulla*

*performance”, di cui all'art. 10, c. 1, lett. b) del D.lgs. 150/2009 ss.mm.ii., della quale costituisce sezione distinta ma organicamente integrata.*

*Ulteriori referti potranno essere elaborati, per la verifica, in itinere, del grado di realizzazione degli obiettivi strategici ed operativi relativi all'esercizio finanziario in corso.*

## Art. 10

### **Integrazione del sistema di Controllo Strategico con i sistemi di controllo di gestione, di controllo sugli organismi partecipati e di controllo sulla qualità dei servizi**

1. Ai fini della redazione dei referti di cui al precedente ~~comma~~ **articolo**, il sistema del controllo strategico si avvale:
  - dei dati relativi alla ~~consuntivazione~~ rendicontazione annuale e al monitoraggio semestrale degli obiettivi esecutivi forniti dall'unità preposta al controllo di gestione ai sensi dell'art. 6, comma 4, lett. ~~b)~~ e c) e d) del presente Regolamento;
  - dei dati relativi alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza forniti ~~dai~~ dalla **Direzione** “Servizi Informatici” ai sensi dell'art. ~~38~~ 37, comma 1, **lett. f)**, del presente Regolamento;
  - **delle risultanze dell'attività di controllo della qualità effettiva dei servizi di cui all'art. 40 del presente Regolamento.**
  - dei dati relativi agli organismi partecipati forniti dal Servizio “Rendiconto della Gestione secondo le modalità operative e nel rispetto delle scadenze di cui all'art. 35 del presente Regolamento.
  - le risultanze del controllo sugli equilibri finanziari sono utilizzate anche ai fini della redazione del referto sul controllo strategico ai sensi dell'art. 11, comma 10, del presente regolamento.
  - **i dati contenuti nella relazione annuale del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) concernenti i risultati dell'attività svolta in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza in attuazione della correlata programmazione prevista nella Sottosezione di Programmazione 2.3 “Rischi Corruttivi e Trasparenza” del P.I.A.O.**



## TITOLO V

## CONTROLLO DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI

## Art. 11

## Il Controllo degli Equilibri Finanziari

1. Il controllo sugli equilibri finanziari si effettua secondo la nuova disciplina di armonizzazione dei sistemi contabili e nel rispetto delle norme previste nell'ordinamento finanziario e degli enti locali e delle regole di finanza pubblica ed in particolare secondo quanto prevede l'art. 147 quinquies del T.U.E.L. e ss.mm.ii.
2. Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto dall'unità di controllo istituita sotto la direzione e il coordinamento del Responsabile del Servizio Finanziario, con la vigilanza dell'Organo di Revisione, e il coinvolgimento attivo degli Organi di Governo, del Direttore Generale, ove previsto, del Segretario e dei Responsabili dei Servizi, secondo le rispettive responsabilità.
3. Il controllo sugli equilibri finanziari implica anche la valutazione degli effetti che si determinano per il Bilancio Finanziario dell'Ente in relazione all'andamento economico-finanziario degli organismi gestionali esterni, *del quale l'unità di controllo sulle Società Partecipate è tenuta a darne evidenza in appositi report.*
4. Il mantenimento degli equilibri finanziari è garantito dal Responsabile del Servizio Finanziario, sia in fase di approvazione dei documenti di programmazione, sia durante tutta la gestione *nonché in sede di Salvaguardia degli Equilibri ai sensi dell'art. 193 del Tuel.*
5. *Il Responsabile del servizio finanziario, in qualità di coordinatore e sovrintendente dell'attività degli altri responsabili dei servizi che dovranno porre in essere le opportune verifiche riguardanti il proprio settore e comunicare gli eventuali fatti che potrebbero compromettere gli equilibri di bilancio, soprattutto alla presenza di debiti fuori bilancio, analizza ed aggrega le informazioni ricevute e, sulla base delle rilevazioni di contabilità generale finanziaria, provvede a:*
  - a) verificare gli equilibri di bilancio, anche sulla base delle risultanze del monitoraggio periodico sugli Organismi partecipati, proponendo le misure necessarie a ripristinare il pareggio, qualora i dati della gestione finanziaria facciano prevedere un disavanzo di amministrazione o di gestione - per squilibrio della gestione di competenza, di cassa, ovvero della gestione dei residui - nonché le misure opportune per rispettare i vincoli di finanza pubblica;*
  - b) in caso di gravi squilibri riguardanti la gestione dei residui, adottare le iniziative necessarie ad adeguare il Fondo crediti di dubbia esigibilità accantonato nel risultato di amministrazione;*
  - c) istruire i provvedimenti necessari per il ripiano degli eventuali debiti fuori bilancio, sulla base di apposite relazioni tecniche formulate dai Dirigenti/Responsabili assegnatari della relativa spesa. In sede di salvaguardia degli equilibri di bilancio e di assestamento generale sono assunte le eventuali deliberazioni di variazione al bilancio di previsione conseguenti:*

- 1) alla verifica del conseguimento del saldo positivo dell'equilibrio di parte corrente dell'esercizio in corso in termini di competenza finanziaria;*
- 2) all'eventuale disavanzo rilevato nell'ultimo esercizio in sede di rendiconto;*
- 3) agli esiti della verifica della coerenza degli accertamenti delle entrate e della riduzione degli impegni correnti, realizzate nell'esercizio in corso, alle previsioni di ciascun esercizio considerato nel bilancio di previsione.*

*In detta sede è necessario, infine, dare atto del rispetto degli equilibri di bilancio per la gestione*

*di competenza e la gestione di cassa, per ciascuna delle annualità contemplate dal bilancio.*

*Tra le verifiche è opportuno che il Responsabile del servizio finanziario proceda a:*

- a) monitorare le entrate non ricorrenti, i cui accertamenti (o le previsioni di accertamento) non devono essere inferiori agli impegni delle spese non ricorrenti (o delle previsioni di impegno); le entrate correnti che non garantiscono accertamenti costanti negli esercizi, costituendo entrate straordinarie, sono destinate al finanziamento di investimenti e, pertanto, escluse dal calcolo dell'equilibrio di parte corrente;*
- b) analizzare il fondo pluriennale vincolato al fine di constatare l'esigibilità della spesa in ragione dello stato d'avanzamento dei lavori;*
- c) valutare i residui passivi ed attivi, e l'influenza che quest'ultimi possono apportare al fondo crediti di dubbia esigibilità;*
- d) verificare la gestione della società partecipate/controllate e dei riflessi che possono produrre sul bilancio dell'ente locale per l'attivazione degli eventuali accantonamenti ai fondi indicati dall'art. 21 del D.lgs n. 175/2016;*
- e) verificare gli altri accantonamenti, come il fondo garanzia debiti commerciali, fondi rischi contenzioso, fondo perdite società partecipate, fondo rinnovo contratto lavoro dipendenti e segretari, fondo indennità fine mandati sindaco e altri fondi rischi ed oneri futuri.*

6. Il Responsabile del Servizio Finanziario formalizza il controllo sugli equilibri finanziari a partire dalla data di approvazione del Bilancio di Previsione, con cadenza di norma trimestrale e, comunque, in occasione della predisposizione della Delibera di salvaguardia degli equilibri prevista dall'art. 193 del T.U.E.L.

7. Il controllo si estende a tutti gli equilibri previsti dalla Parte II del T.U.E.L. ed in particolare riguarda:

- Equilibrio tra entrate e spese complessive;
- Equilibrio tra entrate afferenti ai titoli I, II e III e spese correnti aumentate delle spese relative alle quote di capitale di ammortamento dei debiti;
- Equilibrio tra entrate straordinarie, afferenti ai titoli IV e V e spese in conto capitale;
- Equilibrio nella gestione delle spese per i Servizi per conto di terzi;
- Equilibrio tra entrata a destinazione vincolata e relative spese;
- Equilibrio nella gestione di cassa, tra riscossioni e pagamenti;
- Equilibrio di bilancio ed equilibrio complessivo.

8. Sulla scorta delle risultanze derivanti dall'attività di controllo, il Responsabile del Servizio Finanziario redige una relazione conclusiva per il Sindaco, l'Organo di Revisione e il Direttore Generale o, in mancanza, il Segretario Generale, con la quale viene illustrata la situazione

complessiva degli equilibri finanziari dell'Ente e le eventuali ripercussioni ai fini del rispetto dei vincoli di finanza pubblica imposti dalla normativa.

9. Qualunque scostamento rispetto agli equilibri finanziari o rispetto agli obiettivi di finanza pubblica, rilevato sulla base dei dati effettivi o mediante analisi prospettica, è immediatamente segnalato dal Responsabile del Servizio Finanziario ai sensi dell'articolo 153, comma 6 del T.U.E.L.

10. Il Responsabile del Servizio Finanziario effettua un adeguato controllo avvalendosi dell'Unità di controllo istituita a tale scopo sull'andamento economico finanziario degli organismi gestionali esterni, nei limiti di cui al comma 3 dell'articolo 147-quinquies e al comma 6 dell'articolo 170 del T.U.E.L. e con esclusione delle società quotate ai sensi dell'art.147-quater del medesimo Testo Unico degli Enti Locali.

11. Degli esiti di tale tipologia di controllo si tiene conto anche ai fini della redazione del referto strategico.

## TITOLO VI

### IL CONTROLLO SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE

#### CAPO I

##### Art. 12

##### Oggetto e caratteri generali

1. Il presente Regolamento disciplina, secondo la propria autonomia organizzativa, un sistema concernente l'attività di controllo sulle società partecipate esercitata mediante le proprie strutture amministrative.
2. Ai fini del presente regolamento, trova applicazione la disciplina del T.U. adottato con decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175 (TUSP), il quale, all'art. 2, definisce "società a controllo pubblico" quelle *"società in cui una o più amministrazioni pubbliche esercitano poteri di controllo"*, intendendosi per controllo *"la situazione descritta nell'art. 2359 del codice civile"*. Detta situazione può sussistere anche quando, *"in applicazione di norme di legge o statutarie o di patti parasociali, per le decisioni finanziarie e gestionali strategiche relative all'attività sociale è richiesto il consenso unanime di tutte le parti che condividono il controllo"*.
3. Il presente titolo prevede, al capo III, apposita disciplina integrativa per le cosiddette "società in house providing", come tali intendendosi ai sensi dell'art. 2 del T.U.S.P., comma 1, lett. o), *"le società sulle quali un'amministrazione esercita il controllo analogo o più amministrazioni esercitano il controllo analogo congiunto, nelle quali la partecipazione di capitali privati avviene nelle forme di cui all'art. 16, comma 1, e che soddisfano il requisito dell'attività prevalente di cui all'art. 16, comma 3"*.

##### Art. 13

##### Ambito di applicazione

1. Le attività di vigilanza e controllo di cui al presente Regolamento si applicano alle società controllate ai sensi dell'art. 2359 del c.c., d'ora in avanti denominate "Società".
2. Per le società controllate indirettamente dalla Città Metropolitana di Messina, le disposizioni del Regolamento vengono applicate per il tramite e sotto la responsabilità delle società controllanti.
3. Per tutti gli altri enti di diritto privato partecipati e non controllati dalla Città Metropolitana di Messina (Associazioni, Fondazioni e altre Società partecipate) e per quelli nei quali, in assenza di partecipazione, l'Amministrazione ha comunque il diritto di nominare o designare componenti dell'organo di amministrazione (d'ora innanzi anche "altri enti"), il Regolamento rappresenta un compendio di principi di comportamento cui ispirarsi, tenuto conto che la diretta applicazione

presuppone la condivisione degli altri soci. È facoltà del Consigliere metropolitano richiedere documenti ai componenti del C.d.A. designati ~~dalla Città Metropolitana~~ dall'Amministrazione.

## **Art. 14**

### **Finalità**

1. Il sistema di controlli disciplinato dal Regolamento è espressione della *governance* esercitata dalla Città Metropolitana di Messina.
2. L'attività amministrativa della Città Metropolitana di Messina persegue il rispetto dei principi generali di economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità e trasparenza. ~~L'Ente~~ La Città Metropolitana di Messina, in particolare, attraverso gli organi competenti:
  - definisce, attraverso i propri strumenti di programmazione e, in particolare, nel Documento Unico di Programmazione (D.U.P.), le linee di indirizzo strategico e operativo alle quali le Società devono attenersi ai fini della predisposizione del proprio programma annuale e pluriennale (budget) e della definizione degli obiettivi esecutivi da perseguire annualmente;
  - verifica il grado di raggiungimento degli obiettivi strategici, operativi ed esecutivi assegnati dal Socio Pubblico in sede di approvazione del budget;
  - rileva la situazione contabile, gestionale, organizzativa delle Società e verifica il rispetto da parte delle stesse dei vincoli normativi in materia di finanza pubblica.
3. L'Amministrazione, con l'ausilio di un adeguato sistema informativo, effettua il monitoraggio periodico dell'andamento delle società partecipate finalizzato a rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati, l'analisi delle motivazioni dei relativi scostamenti e l'individuazione delle opportune azioni correttive anche in riferimento ai possibili squilibri economico-finanziari con potenziali ricadute rilevanti per il bilancio dell'Ente.
4. Le società partecipate hanno l'obbligo di adeguare i sistemi di contabilità al fine di favorire il controllo dell'Amministrazione e il processo di consolidamento dei conti.

I risultati complessivi della gestione dell'Ente locale e delle Società Partecipate sono rilevati mediante il *bilancio consolidato*, redatto secondo la competenza economica, predisposto nel rispetto delle modalità previste dal decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118, e s.m.i.

## **Art. 15**

### **Competenza in materia di indirizzo e controllo delle società partecipate**

1. Il Consiglio Metropolitano esercita le proprie funzioni di indirizzo e controllo sulle attività delle società adottando deliberazioni con le quali approva:
  - a) la costituzione di società o la partecipazione, così come il recesso, ad una società già esistente;

- b) il passaggio da una situazione di minoranza ad una di controllo o di maggioranza e viceversa;
  - c) lo schema di statuto;
  - d) il piano industriale triennale;
  - e) l'affidamento di attività o servizi mediante contratti di servizio;
  - f) tutti gli altri atti previsti dalla legge e dallo Statuto dell'Ente.
2. Le proposte di deliberazione di cui ai punti a), b), c), d) sono predisposte dal Servizio preposto alla programmazione e al controllo sugli organismi partecipati secondo l'organigramma e il funzionigramma vigenti.
  3. Le proposte di deliberazione di cui al punto e) sono predisposte dai Servizi competenti per la gestione dei relativi contratti di servizio secondo l'organigramma ed il funzionigramma vigenti.
  4. I Consiglieri Metropolitan, in conformità e ai sensi dell'art. 24 della L. n. 816/1985, applicabile nella Regione Siciliana in virtù del rinvio di cui all'art. 1, della L.R. n. 31/1986 e s.m.i., hanno diritto di ottenere dalle società partecipate tutte le notizie e le informazioni di cui dispongono, anche relative alle rispettive partecipate, utili all'espletamento del mandato secondo i tempi previsti dalla legge regionale 21 maggio 2019, n. 7. La richiesta alla società deve pervenire accompagnata da apposita dichiarazione da cui si evinca espressamente che trattasi di richiesta effettuata per l'esercizio del proprio incarico e ritenuta utile a tale fine. La dichiarazione contiene un impegno alla riservatezza ed al segreto nei casi specificatamente determinati dalla legge.
  5. Il diritto di accesso per i Consiglieri Metropolitan è direttamente funzionale alla cura di un interesse pubblico, quale la funzione di rappresentanza della collettività.
  6. Il Consigliere è tenuto al segreto d'ufficio nei casi previsti dalla legge e al rispetto delle norme sulla tutela dei dati personali.
  7. Il Consigliere non potrà utilizzare gli atti e le informazioni ottenute per finalità diverse da quelle connesse all'esercizio del mandato.
  8. La società ha l'obbligo di trasmettere tempestivamente, e comunque non oltre 30 giorni dalla richiesta la documentazione oggetto della richiesta di accesso.
  9. Nel caso in cui i documenti oggetto della richiesta presentino elementi di riservatezza, trova applicazione la disciplina prevista dalla legge 241/90 e s.m.i.

## **Art. 16**

### **Principi fondamentali su organizzazione e gestione delle Società**

1. Le società a controllo pubblico devono adeguarsi ai principi fondamentali sull'organizzazione e la gestione di cui all'art. 6 del TUSP, adottando le misure previste e dandone contezza all'ente controllante.
2. Gli atti concernenti l'organizzazione e la gestione dei servizi generali, l'assunzione e l'organizzazione del personale, l'affidamento di incarichi professionali e le procedure di

acquisizione di beni e servizi devono essere uniformati ai principi di carattere generali vigenti per la Pubblica amministrazione ed alla normativa specifica destinata a regolamentare l'attività delle società a totale o parziale partecipazione pubblica. Tali atti, inoltre, devono essere coerenti rispetto ai contenuti del piano industriale e del budget.

3. Le Società devono dotarsi di appositi regolamenti, approvati dal Consiglio di amministrazione, in materia di acquisizione di risorse umane e di affidamento di incarichi professionali, di definizione ed individuazione della struttura organizzativa degli uffici, di valutazione delle prestazioni individuali ai fini della retribuzione accessoria, di esecuzione dei lavori in economia, di acquisizione di forniture di beni e appalti di servizi.
4. Le Società devono, in ogni caso, rispettare le norme di cui al D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. per l'acquisto di beni e servizi e le norme di cui al decreto legislativo 165/2001 e s.m.i., per i criteri e le modalità di reclutamento del personale, nonché i vincoli discendenti a loro carico direttamente da specifici provvedimenti in materia approvati dalla Città Metropolitana di Messina.
5. Le Società devono rispettare tutte le altre norme emanate dal legislatore comunitario, nazionale e regionale.
6. Alle Società ed altri enti si applica la disciplina prevista per le pubbliche amministrazioni in materia di *prevenzione della corruzione e trasparenza* così come previsto dalla normativa vigente.

## **CAPO II**

### **Art. 17**

#### **Tipologia di controlli**

1. L'Amministrazione definisce le modalità di vigilanza e di controllo delle Società con l'obiettivo di delineare un quadro completo delle informazioni che i componenti degli organi di governo delle società partecipate sono tenuti a fornire alla Città Metropolitana a tale fine.
2. La Città Metropolitana esercita le seguenti tipologie di controllo:
  - a) Controllo societario.
  - b) Controllo economico/finanziario.
  - c) Controllo di efficienza, efficacia ed economicità della gestione.
  - d) Controllo ispettivo ed informativo.

### **Art. 18**

#### **Il Controllo Societario**

1. Il Consiglio Metropolitan esercita la funzione di indirizzo e controllo sulle attività delle Società partecipate adottando proprie deliberazioni come disposto dal presente Regolamento.
2. Il Consiglio Metropolitan è informato della situazione delle singole partecipate attraverso le relazioni prodotte dagli uffici competenti secondo quanto previsto dal presente Regolamento e dai rispettivi organi di controllo interni ed esterni.

### **Art. 19**

#### **Il Controllo economico-finanziario**

La Città Metropolitana esercita il controllo economico-finanziario sulle Società attraverso il monitoraggio:

- a) *Ex ante* sulle proposte di budget;
- b) *Concomitante* sui report periodici economico-finanziari sullo stato di attuazione del budget e del piano industriale;
- c) *Ex post* sui bilanci di esercizio individuali e i bilanci consolidati ove esistenti.

L'Amministrazione può richiedere alle società tutte le informazioni di dettaglio e i dati extra contabili ritenuti utili all'esercizio del controllo economico-finanziario.



## **Art. 20**

### **Controllo ex ante**

1. Il Consiglio di Amministrazione della Società entro il 30 novembre di ogni anno, in conformità agli strumenti di programmazione della Città Metropolitana di Messina e, in particolare, agli obiettivi strategici ed operativi definiti dal Consiglio Metropolitan in sede di approvazione del Documento Unico di Programmazione, predispone il budget ai sensi del comma 2 del presente articolo, e lo trasmette senza indugio agli enti soci. Gli amministratori convocano entro il 31 dicembre l'Assemblea dei Soci per la relativa approvazione. Il Sindaco Metropolitan prende atto degli obiettivi esecutivi e gestionali di budget in sede di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione e Performance.

2. Il budget è composto da un programma annuale e da un programma pluriennale.

Il Programma annuale, corredato da apposita relazione del consiglio di amministrazione, riporta gli obiettivi di gestione che si intendono perseguire in coerenza con i programmi strategici ed operativi indicati dal Socio Pubblico, indicando per ciascuno di essi:

- a) Le linee di sviluppo delle diverse attività,
- b) Il programma annuale degli investimenti nel quale, per ciascuna linea di intervento, devono essere riportati, in conformità alle previsioni del programma pluriennale, la spesa prevista per l'esercizio di riferimento e le relative modalità di copertura finanziaria;
- c) La previsione del risultato economico rappresentato secondo lo schema di conto economico di cui all'art. 2425 C.C.;
- d) Il prospetto di previsione finanziaria redatto in forma di rendiconto finanziario per flussi di liquidità.

Il Programma pluriennale ha durata triennale ed è articolato per singoli programmi e, ove possibile, per progetti, con l'indicazione degli investimenti previsti e le relative modalità di finanziamento nonché dei costi e dei ricavi di gestione riportati distintamente per ciascun esercizio. Esso è scorrevole ed è aggiornato annualmente in relazione al programma annuale. I programmi annuale e pluriennale sono disaggregati ed articolati, altresì, per aree strategiche d'affari o per servizi, al fine di favorire l'attività di controllo concomitante ed a consuntivo del socio pubblico per singoli settori di intervento.

## **Art. 21**

### **Controllo concomitante**

1. Il Consiglio di Amministrazione della Società trasmette al Servizio "Rendiconto della Gestione" report trimestrali entro la fine del mese successivo la scadenza del trimestre, nei quali vengono illustrati e analizzati:

- a. Lo stato di attuazione degli obiettivi esecutivi di budget e gli eventuali scostamenti rispetto ai risultati attesi;
  - b. Le opportune azioni correttive da intraprendere per eliminare le cause degli scostamenti rilevati;
  - c. l'andamento economico-finanziario nel periodo di riferimento e le misure da attuare con specifico riferimento a possibili squilibri economico-finanziari aventi refluenze sul bilancio della Città Metropolitana.
2. I report vengono esaminati dal Servizio "Rendiconto della Gestione", che provvede tempestivamente a segnalare gli esiti del controllo concomitante al Sig. Sindaco per le decisioni conseguenziali in ordine alle misure da attuare e alle direttive da impartire agli organi di vertice e direttivi delle Società, al fine di eliminare gli scostamenti rilevati;
3. Le Società devono trasmettere altresì la Relazione semestrale sull'andamento della situazione economica/finanziaria e patrimoniale riferita al primo semestre entro il 31 luglio di ogni anno, certificata dal collegio sindacale. Inoltre, al fine di prevenire il determinarsi di disallineamenti contabili a chiusura dell'esercizio, ai fini della verifica di cui all'art. 11, comma 6, lett. j), del D.Lgs. n. 118 del 2011, entro il 30/07, le Società devono trasmettere la situazione analitica intermedia delle partite creditorie e debitorie nei confronti della Città Metropolitana al 30/06 dell'esercizio in corso. Il servizio competente provvede alla verifica con le risultanze contabili dell'ente ad effettuare le necessarie segnalazioni agli organi di governo dell'ente e agli organi di vertice delle società per l'immediata attivazione delle necessarie misure di allineamento.

## **Art. 22**

### **Controllo *ex post***

1. Il Consiglio di Amministrazione della Società trasmette al Servizio "Rendiconto della Gestione" il progetto di bilancio almeno trenta giorni prima della data prevista per l'approvazione da parte dell'Assemblea.
2. La trasmissione del progetto di bilancio è preceduta dalla trasmissione della situazione analitica dei crediti e debiti della società al 31/12 dell'esercizio di riferimento entro e non oltre il 31/01 dell'anno successivo per consentire alla Città Metropolitana di Messina gli adempimenti di legge previsti in materia.
3. Il Servizio "Rendiconto della Gestione" redige una relazione sul progetto di bilancio contenente, anche sulla base della relazione del Revisore Legale ex art.14 del d.lgs. 27/01/2010 n.39 e della relazione del Collegio Sindacale ex art.2429, comma 2°, del codice civile, le indicazioni necessarie per consentire al socio o al soggetto delegato a rappresentare la Città Metropolitana in Assemblea di assumere le decisioni ritenute appropriate per l'approvazione del bilancio.
4. Il Dirigente dei Servizi Finanziari provvede alla certificazione della copertura finanziaria dei crediti iscritti nel progetto di bilancio nei confronti della Città Metropolitana.

5. Ai fini della salvaguardia degli equilibri finanziari dell'Ente, gli Uffici competenti informano il Dirigente della Direzione dei Servizi Finanziari in merito ai disallineamenti sulle partite creditorie e debitorie per le conseguenti iniziative.
- ~~6. Gli altri Enti hanno l'obbligo di trasmettere al Servizio "Rendiconto della Gestione" il progetto di bilancio deliberato dall'Organo amministrativo almeno venti giorni prima della data prevista per l'approvazione da parte dell'Assemblea e ogni altro atto, documento e/o informazione eventualmente richiesti dalla Città Metropolitana.~~
7. I progetti di bilancio sono trasmessi al Collegio dei Revisori entro 30 giorni dalla ricezione degli stessi.
8. Nei limiti e in osservanza delle disposizioni normative in materia, i risultati complessivi della gestione della Città Metropolitana di Messina e delle Società sono rilevati mediante il bilancio consolidato. Ai fini della redazione di detto documento contabile, le Società forniscono le informazioni richieste dall'Ente secondo specifiche direttive.

## **Art. 23**

### **Il controllo di efficacia ed efficienza**

1. La Città Metropolitana esercita il controllo di efficacia ed efficienza sulle Società:
  - a) *Ex ante* attraverso la definizione del contratto di servizio e della carta dei servizi;
  - b) *Concomitante* attraverso l'analisi dei report periodici sullo stato di attuazione degli obiettivi e sul rispetto degli standard quali-quantitativi previsti per le attività di servizio, con riferimento sia alla qualità effettiva sia alla qualità percepita.
  - c) *Ex post* attraverso la misurazione della qualità dei servizi erogata e percepita.
- ~~2. Per l'esercizio di Detto controllo è svolto dai Dirigenti e responsabili dei Servizi relativi ai settori competenti per materia si avvale degli Uffici competenti per materia, così come individuati dall'organigramma e funzionigramma dell'Ente.~~

## **Art. 24**

### **Controllo ex ante – Contratti di servizio**

1. Il contratto di servizio rappresenta lo strumento fondamentale attraverso il quale sono disciplinati i rapporti giuridici tra l'Ente e le Società partecipate strumentali e/o affidatarie di servizi pubblici locali esternalizzati secondo le modalità previste dalla normativa comunitaria, dal D. Lgs 267/2000 e s.m.i., dalle normative di settore. I contratti di servizio possono contenere tutte le clausole ritenute più idonee al conseguimento degli obiettivi preposti dall'Amministrazione, comprese eventuali clausole sanzionatorie da applicarsi nei casi d'inadempimento degli obblighi assunti, ma devono contenere obbligatoriamente:
  - Termini temporali del rapporto;

- I livelli di servizio erogati;
  - Le modalità di espletamento del servizio;
  - I regimi e i livelli tariffari;
  - Il corrispettivo dovuto e le modalità di pagamento;
  - L'obbligo per il gestore di pubblici servizi di adottare, pubblicare, applicare e diffondere la Carta dei Servizi;
  - L'obbligo per il gestore di monitorare, in relazione agli standard stabiliti, la qualità del servizio erogato e la qualità del servizio percepito dall'utenza;
  - Le modalità di verifica del rispetto degli obblighi contrattuali da effettuarsi tramite rapporti periodici *ed eventualmente anche* con l'attivazione di cruscotti informatizzati, resi disponibili in modalità web, all'ufficio competente che potrà disporre di tutte le informazioni necessarie;
  - Penali da applicare proporzionalmente in rapporto all'inadempimento o al mancato rispetto dei livelli di servizio concordati.
2. La proposta relativa allo schema di contratto dei servizi è decretata dal Sindaco Metropolitano e nel rispetto delle linee d'indirizzo e degli obiettivi contenuti nei documenti di programmazione dell'Ente per la successiva approvazione da parte del Consiglio Metropolitano.
  3. I contratti di servizio dovranno essere revisionati ove necessario in ragione di sopravvenute nuove prescrizioni introdotte dal modificato quadro normativo.

## **Art. 25**

### **La carta dei servizi**

1. La carta dei servizi costituisce uno strumento essenziale e imprescindibile di specificazione dei principi e degli standard cui deve essere uniformata l'erogazione dei pubblici servizi locali esternalizzati, a tutela della qualità e dei bisogni dell'utenza di riferimento, nel rispetto delle esigenze di efficienza ed imparzialità dell'azione amministrativa ed a garanzia della partecipazione del cittadino utente al processo di erogazione del servizio pubblico.
2. La Carta dei servizi delle Società deve contenere standard qualitativi equivalenti a quelli utilizzati per la Carta dei Servizi della Città Metropolitana e deve essere compilata e resa disponibile in modalità web.
3. Alla disponibilità dell'applicativo deve essere associato un indicatore per la misurazione del livello di servizio ed il calcolo di eventuali penali da prevedere espressamente nei singoli Contratti di servizio.
4. La carta dei servizi, predisposta a cura del soggetto gestore nel rispetto delle previsioni contenute nel contratto di servizio e approvata dai competenti organi societari, è trasmessa all'Ente per la necessaria presa d'atto da parte dell'ufficio competente.
5. La stessa sarà soggetta a periodica revisione con modalità e tempi da individuarsi nella medesima carta.

## Art. 26

### Controllo concomitante - Monitoraggio dei servizi erogati

1. Il controllo sulla corretta gestione dei contratti di servizio è svolto *dai Dirigenti e responsabili dei Servizi relativi ai settori competenti per materia come* individuati dall'organigramma e funzionigramma.
2. A tal fine le società trasmettono agli uffici titolari dei contratti ~~o disciplinari del~~ di servizio rapporti *semestrali periodici* sulle prestazioni effettuate evidenziando eventuali criticità gestionali e scostamenti rispetto agli impegni contrattuali e sulle misure adottate per assicurare il rispetto di eventuali limiti o vincoli di legge.
- ~~3. Il monitoraggio dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità della prestazione resa deve essere svolto attraverso un'applicazione web, resa disponibile agli uffici preposti al controllo, che deve consentire di collegare i servizi ai relativi indicatori selezionati per monitorare gli obblighi assunti dalla società nei confronti del cittadino/utente con la carta dei servizi. Della costruzione dei cruscotti informativi di monitoraggio deve essere fornita evidenza sulle modalità di realizzazione e alimentazione. Gli uffici tecnici terranno conto dell'esito delle verifiche per l'applicazione delle penali contrattualmente previste.~~

## Art. 27

### Controllo *ex post* - Qualità dei servizi erogata e percepita

1. Le società trasmettono allegata alle previsioni di budget una relazione annuale sul livello qualitativo dei servizi prestati in relazione agli standard stabiliti dai contratti o dalle carte di servizio. Tale relazione dà anche conto della soddisfazione dell'utenza interna od esterna rilevata attraverso apposite indagini e sondaggi, predisposti in accordo con uffici comunali affidanti i servizi. Alla fine di ogni anno ~~attraverso l'applicazione web utilizzata per il monitoraggio degli indicatori~~, inoltre, sarà prodotto un report finale per il monitoraggio della qualità dei servizi erogati nell'anno solare di riferimento, necessario per la liquidazione dei corrispettivi a saldo posti a garanzia.
2. Ai fini della attuazione degli adempimenti di cui al comma precedente, le Società si dotano di strumenti informativi ed operativi volti alla rilevazione della qualità dei servizi erogata e della qualità dei servizi percepita secondo le modalità indicate per la Città Metropolitana di Messina nel presente Regolamento.
3. La Città Metropolitana di Messina può, con proprie strutture e nei modi e con la periodicità prevista nel presente Regolamento, predisporre indagini di Customer Satisfaction dell'utenza interna e/o esterna per i servizi resi dalle società partecipate strumentali o gestori di pubblici servizi esternalizzati e ne pubblica i risultati sul Sito Istituzionale.

## **Art. 28**

### **Risultanze del controllo**

1. I Dirigenti delle Direzioni che gestiscono la committenza e i correlati contratti di servizi e che hanno eseguito il controllo *di efficacia ed efficienza*, sottopongono al Sindaco Metropolitano ed al Consiglio Metropolitano una relazione annuale sul livello quali-quantitativo dei servizi prestati dalle società e su eventuali azioni correttive poste in essere unitamente ai report di verifica entro il 31 marzo dell'anno successivo.

*2. L'osservanza del predetto adempimento costituisce elemento valutabile ai fini della performance*

## **Art. 29**

### **Controllo specifico su attività e documenti**

1. La Città Metropolitana può richiedere la redazione di specifici rapporti in relazione a fatti, atti e/o decisioni tecniche, strategiche e/o gestionali adottate, nonché gli atti e documenti a supporto.
2. L'organo amministrativo della società partecipata deve fornire adeguata risposta scritta, corredata di elaborazioni, analisi e valutazioni che il caso richiede, all'Amministrazione entro 30 giorni dalla richiesta o, comunque, entro i maggiori termini fissati dall'Amministrazione.
3. La Città Metropolitana può anche richiedere la trasmissione di ogni atto e/o documento inerenti all'attività di produzione ed erogazione del servizio che dovrà essere riscontrata dall'organo amministrativo della società partecipata entro 7 giorni dalla richiesta o, comunque, entro i maggiori termini fissati dall'Amministrazione.

## **Art. 30**

### **Partecipazione della Società ai Consigli Metropolitani**

1. I legali rappresentanti, o loro delegati, della società oggetto del presente regolamento, ove richiesto dal Sindaco, partecipano alle sedute del Consiglio Metropolitano, ove siano trattati argomenti che li riguardano. Qualora impossibilitati a partecipare sarà loro cura far pervenire apposite relazioni se richieste dai competenti organi della Città Metropolitana.

## CAPO IV

### CONTROLLO ANALOGO

#### Art. 31

##### Ambito di applicazione e modalità di controllo

1. Le disposizioni seguenti disciplinano le modalità del controllo analogo ed operativo sulle società non quotate partecipate e controllate che gestiscono servizi in regime di “in house providing”, secondo le definizioni indicate dalla normativa comunitaria e nazionale.
2. Per controllo analogo si intende un’attività di vigilanza e controllo analoga a quella svolta istituzionalmente dall’Ente riguardo all’attività dei propri uffici, in virtù della titolarità dei servizi pubblici locali o delle attività amministrative di competenza e del suo ruolo di garante nei confronti dell’utenza locale.
3. Le disposizioni sul controllo analogo di cui al presente capo sono da intendersi in aggiunta e integrazione della disciplina generale sui controlli da parte della Città Metropolitana di Messina sulle società partecipate di cui al Titolo V, Capi I, II e III del presente Regolamento.
4. Le tipologie di controllo analogo si articolano su due livelli: giuridico - contabile e qualità dei servizi erogati.
5. Il controllo è esercitato da ogni Dirigente per le relative competenze che, trimestralmente, relaziona sugli esiti di tale controllo “Servizio Rendiconto della Gestione” ***L’osservanza del predetto adempimento costituisce elemento valutabile ai fini della performance***

#### Art. 32

##### Tipologie di controllo e strumenti di monitoraggio

1. Ai fini dell’esercizio del controllo analogo, in relazione alle tipologie di controllo di cui al precedente articolo ~~32~~ **31**, comma 4, la Società in house, oltre ai documenti espressamente indicati nei rispettivi Statuti, deve trasmettere ***ai Dirigenti delle direzioni che gestiscono la committenza e i correlati contratti di servizi ,e al Dirigente del*** al Servizio “Rendiconto della Gestione” anche i seguenti atti per ciascun “ambito di controllo” di seguito riportato:

##### *A) Controllo giuridico-contabile*

1. Report economico suddiviso per centri di costo (settori di attività) – trimestrale
2. Report sullo stato di attuazione degli obiettivi programmati – trimestrale.
3. Elenco annuale aggregato degli acquisti di beni, servizi e lavori, indicando le modalità di individuazione dei fornitori e degli esecutori di lavori.
4. Assunzioni ***effettuate*** e principali atti di gestione del personale

5. Atti di disposizione del patrimonio.

6. Report dati per predisposizione bilancio consolidato.

1. Tutti gli atti di acquisto e di alienazione di beni immobili del patrimonio, nonché l'assunzione di mutui e di altre forme di finanziamento, ad eccezione delle rinegoziazioni di finanziamenti già in essere, delle società in house, sono soggetti all'approvazione da parte della Città Metropolitana. Il collegio sindacale nonché il Revisore Legale dovranno trasmettere alla Città Metropolitana, entro un mese dalla loro adunanza, effettuata ai sensi della normativa vigente, copia dei relativi verbali.
2. Si applicano alle Società in house le disposizioni di cui agli artt. 15, 16 e 17 del presente Regolamento.

*B) Controllo sulla qualità dei servizi*

1. Elenco trimestrale dei reclami.
2. Rilevazioni di Customer Satisfaction, condivise nelle metodologie e nei contenuti con l'Amministrazione, da effettuare nei termini di cui **all'art.27** ~~Titolo VI~~ del presente Regolamento. A tal fine, le società in house provvedono a dotarsi di idonei strumenti telematici finalizzati alla rilevazione automatica del grado di soddisfazione dell'utenza.
3. Analisi degli indicatori di qualità previsti dalle carte dei servizi, da effettuare con cadenza almeno annuale.
4. Report sulla gestione di reclami e disservizi.
5. Mappatura dei procedimenti indicativi dei tempi di erogazione delle prestazioni.
6. Informazioni preventive all'utenza su modifiche concernenti l'organizzazione e la gestione del servizio.

**Art. 33**

**Controllo ispettivo e informativo**

1. La Città Metropolitana può eseguire specifiche visite ispettive presso la sede sociale ovvero presso altri luoghi ove si erogano i servizi. La visita ispettiva può consistere sia in mere attività di colloquio e richiesta, verbale o scritta, di precisazioni, dati ed informazioni nei confronti degli organi societari e/o direzionali del soggetto gestore, sia nell'accesso fisico ai luoghi di produzione e/o erogazione dei servizi medesimi. La visita ispettiva dovrà essere motivata dalla necessità di acquisire e verificare direttamente dati, elementi, operazioni e modalità tecnico-pratiche o gestionali inerenti all'espletamento dell'attività di produzione ed erogazione del servizio, non diversamente evincibili per mezzo delle attività di cui al successivo articolo
2. Le visite ispettive possono essere effettuate a cura del servizio competente *ratione materiae* secondo l'organigramma ed il funzionigramma vigenti, di propria iniziativa quando ritenuto opportuno, in caso di segnalazioni e/o esposti da parte di terzi o su espressa specifica richiesta del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale della Città Metropolitana di Messina.



3. Alla visita ispettiva, effettuata per mezzo di personale dotato dei requisiti professionali necessari, può collaborare od assistere uno o più rappresentanti degli organi societari, coadiuvati da eventuale personale dipendente. La visita ispettiva deve essere preceduta da specifica comunicazione, formulata dall'ufficio precedente, con l'indicazione sommaria dei luoghi e dei tempi previsti per la verifica.
4. L'esito del controllo ispettivo deve essere riportato in un referto informativo da trasmettere al Sindaco, ed al ~~Presidente del~~ Consiglio Metropolitano.
5. La Città Metropolitana, per il tramite del Servizio "Rendiconto della Gestione", può disporre, altresì, con periodicità semestrale, un'indagine a campione sugli atti e/o provvedimenti posti in essere dalla Società in house al fine di verificarne la legittimità e la regolarità tecnico-amministrativa. Il Sindaco metropolitano con proprio provvedimento prende atto degli esiti di detto controllo e formula i propri indirizzi agli organi di vertice e di controllo delle società interessate.

### **Art. 34**

#### **Obblighi per gli Amministratori delle Società in House**

1. Gli organi amministrativi della società in house, al fine di garantire che l'attività di quest'ultima si sviluppi in maniera armonica e coordinata con l'azione amministrativa della Città Metropolitana, sono obbligati a conformarsi agli indirizzi impartiti dagli organi di governo dell'Ente, nel quadro della prevalenza da riservare all'Interesse Pubblico stabilito per legge.
2. Essi inoltre ottemperano tempestivamente alle disposizioni e ai rilievi formulati dagli organi comunali preposti al controllo, nonché dei dirigenti per le rispettive competenze, assicurando la tempestiva adozione delle misure correttive indicate dall'Amministrazione, in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari imputabili agli organi societari, al rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica e per garantire la regolarità, l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei servizi gestiti.
3. In caso di gravi e/o reiterate violazioni degli indirizzi ricevuti o di omissioni degli obblighi previsti dalla legge e dal presente regolamento, possono essere rimossi dall'incarico con provvedimento dell'Organo competente alla designazione o alla nomina.

### **Art. 35**

#### **Integrazione del sistema di controllo strategico, di controllo di gestione e di controllo sulla qualità dei servizi della Città Metropolitana di Messina e del sistema di controllo sugli organismi partecipati**

1. Al fine di integrare il sistema di controllo sulle Società, sia in house sia a partecipazione pubblica, con il sistema di controllo di gestione della Città Metropolitana di Messina e, più in generale, con il ciclo della performance di questo Ente, gli organismi partecipati:

- entro il 15 luglio di ogni anno, trasmettono al Servizio “Rendiconto della Gestione” e, per conoscenza, al Servizio “Programmazione, performance e processi organizzativi”, il report concernente il monitoraggio semestrale degli obiettivi esecutivi assegnati per l’esercizio in corso, al fine di verificarne lo stato di attuazione, gli eventuali scostamenti ed apportare agli stessi eventuali modifiche e integrazioni in sede di rimodulazione del Piano Esecutivo di Gestione e Performance **della sottosezione di programmazione 2.2 “Performance” del P.I.A.O.** I medesimi dati vengono utilizzati per le finalità connesse al controllo strategico della Città Metropolitana di Messina;
- entro il 30 aprile di ogni anno, trasmettono al Servizio “Rendiconto della Gestione” e, per conoscenza, al Servizio “Programmazione, performance e processi organizzativi”:
  - a) il report concernente la rendicontazione sullo stato di attuazione degli obiettivi esecutivi di PEG assegnati per l’esercizio finanziario precedente, al fine di predisporre la Relazione sulla performance della Città Metropolitana di Messina nella sua accezione allargata di “Gruppo Pubblico Locale”. Per quanto attiene i dati economico-patrimoniali, gli stessi trovano la propria rappresentazione nel bilancio consolidato dell’Ente proprietario e degli altri documenti di cui al presente regolamento, limitatamente agli organismi partecipati rientrati nell’area di consolidamento nei termini di legge;
  - b) il report concernente gli esiti dell’indagine di customer satisfaction relativa ai servizi erogati nell’esercizio precedente. Detti dati confluiscono all’interno della Relazione annuale sulla performance della Città Metropolitana di Messina;
  - c) il referto sul controllo strategico concernente la verifica del grado di realizzazione degli obiettivi strategici ed operativi relativi all’esercizio finanziario precedente definiti nel budget pluriennale, in coerenza con il Documento Unico di Programmazione, **con la sottosezione 2.1 “Valore pubblico” del P.I.A.O.** e gli altri strumenti di programmazione della Città Metropolitana di Messina. Detta verifica si basa sulla elaborazione degli indicatori previsti e sulla analisi degli scostamenti rilevati.

## TITOLO VII

### IL CONTROLLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI

#### Art. 36

##### Finalità del controllo di qualità dei servizi

1. Il controllo sulla qualità dei servizi erogati è finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi ed alla verifica del rispetto degli standard qualitativi definiti nelle carte dei servizi, ove adottate, nei regolamenti, nelle disposizioni di legge ovvero stabiliti in sede di programmazione degli interventi.
2. Il controllo sulla qualità dei servizi come definito al comma 1, può essere esercitato dalla Città Metropolitana di Messina sia direttamente sia mediante organismi gestionali esterni.

3. Il controllo di qualità ha l'obiettivo di individuare le eventuali criticità nel processo di erogazione del servizio, al fine di adottare le azioni correttive in un'ottica di miglioramento continuo e di graduale apprendimento organizzativo.
4. Il controllo di qualità si colloca, sul piano sistemico, all'interno del "ciclo della qualità" che comprende le seguenti fasi:
  - pianificazione
  - implementazione (attuazione delle azioni pianificate)
  - verifica
  - azioni di miglioramento

5. ~~Il Sindaco Metropolitano definisce nel "Piano della Qualità" gli obiettivi concernenti:~~
  - ~~a. l'implementazione del sistema di qualità in termini di miglioramento della modalità di rilevazione dei tempi di definizione e del grado di efficacia dei processi gestionali nonché del grado di soddisfacimento dell'utenza;~~
  - ~~b. le azioni migliorative da apportare ai processi gestionali sulla base delle criticità evidenziate dalle indagini di customer satisfaction e dalle rilevazioni concernenti la qualità effettiva dei servizi.~~

*Il Sindaco Metropolitano, in sede di pianificazione triennale e di programmazione annuale, rispettivamente, nelle sottosezioni 2.1 "Valore Pubblico" e 2.2 "Performance" del P.I.A.O., definisce, anche sulla base degli esiti del controllo di qualità dei servizi, gli obiettivi concernenti:*

- a. l'implementazione dei processi di rilevazione e di verifica della qualità dei servizi secondo i parametri dimensionali specificati al successivo comma 6;*
- b. le azioni migliorative da apportare ai processi gestionali sulla base delle criticità rilevate attraverso l'attività di verifica della qualità effettiva e della qualità percepita dall'utenza finale;*
- c. il miglioramento degli standard qualitativi dei servizi erogati.*

- ~~6. Il Piano della Qualità può coincidere con il Piano Esecutivo di Gestione e Performancee purché gli obiettivi di cui al comma 4 siano chiaramente e distintamente individuati con il codice "P.Q." e agli stessi sia associato un valore programmato e un set di indicatori idonei a misurarne il grado di raggiungimento. In detta sede il Sindaco Metropolitano definisce e individua, secondo logiche di rilevanza strategica e selettività, i servizi, e, nell'ambito di questi ultimi, i processi che hanno un significativo impatto quantitativo sull'utenza servita.~~

- ~~7.~~ 6. L'approccio metodologico su cui si basa il controllo di qualità dei servizi è di tipo multidimensionale e, come tale, è finalizzato alla rilevazione:

- a) della qualità percepita dall'utente, rilevabile tramite ~~indagini di customer satisfaction~~ **gli strumenti di controllo di cui all'art. 43 del presente Regolamento;**
- b) della qualità effettiva del servizio, a sua volta rappresentata da molteplici dimensioni (tra cui accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia, affidabilità, completezza) misurabili attraverso specifici indicatori e l'individuazione degli standard di qualità agli stessi correlati. **della qualità effettiva rappresentata, a sua volta, da molteplici dimensioni e, in particolare, dalla accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia, affidabilità, completezza dei servizi erogati all'utenza.**

Detto approccio, contemplando tanto le dimensioni qualitative della percezione soggettiva quanto le dimensioni quantitative *correlate a* degli standard *oggettivi*, ha come finalità ultima quella di individuare, nell'ambito dei processi di erogazione dei servizi, specifiche aree di criticità e di adottare, in modo mirato, misure volte ad assicurare la corrispondenza del servizio effettivamente erogato alle aspettative degli utenti e ai parametri indicati nella Carta dei Servizi.

## Art. 37

### Soggetti e modalità del controllo di qualità dei servizi

1. ~~Alla definizione del sistema complessivo della qualità partecipano, a vari livelli e secondo le rispettive competenze, nel rispetto del principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione, i soggetti sotto indicati:~~
  - a) ~~Il Sindaco Metropolitano, annualmente, anche in sede di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione e Performance, definisce gli obiettivi concernenti il "Piano di Qualità" secondo le modalità previste ai commi 4 e 5 del precedente articolo.~~
  - b) ~~il Direttore Generale o, se non previsto, il Segretario Generale il quale, con il supporto di specifica unità di controllo sulla qualità dei servizi e del gruppo di coordinamento, svolge un ruolo di impulso, direzione e di coordinamento;~~
  - e) ~~il Servizio "Programmazione, Performance e processi organizzativi che monitora la qualità effettiva dei processi e dei servizi;~~
  - d) ~~i "Servizi Informatici", cui compete la rilevazione sistematica dei bisogni e del livello di~~  
soddisfazione dell'utenza e delle direzioni per i servizi erogati. Gli esiti delle indagini di "customer satisfaction" sono formalizzate con atto del Dirigente del predetto servizio, almeno una volta l'anno, entro il 30 aprile, in apposito referto da pubblicare sul sito istituzionale. Il predetto referto viene trasmesso al Sindaco, al Direttore Generale o, in mancanza, al Segretario Generale, al Nucleo Indipendente di Valutazione, ai Dirigenti, per la necessaria integrazione, al Servizio "Programmazione, Performance e processi organizzativi" ai fini della redazione della "Relazione Annuale sulla Performance" e del "Referto sul Controllo Strategico". Il Nucleo Indipendente di Valutazione si avvale delle risultanze del controllo di qualità dei servizi erogati al fine della valutazione della performance organizzativa e

individuale dei singoli. Su richiesta del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale, possono essere, inoltre, richieste ulteriori indagini per le finalità di volta in volta specificate, nonché quelle funzionali all'esercizio del controllo strategico;

- e) ~~la sezione della qualità dei servizi erogati inquadra nel Sistema organizzativo delle attività dei controlli interni che svolge compiti di studio e di propulsione in materia di implementazione delle metodologie di rilevazione della qualità;~~
- f) ~~i Servizi "Affari Generali" e "Servizi Istituzionali, al cittadino, anticorruzione e trasparenza, U.R.P.", cui compete la gestione dei reclami e dei suggerimenti, anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami e dei suggerimenti dei cittadini; collabora, altresì, per adeguare, conseguentemente, i fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte;~~
- g) ~~i Dirigenti delle direzioni e i "Referenti della Qualità", ove individuati dal Dirigente per i servizi di propria competenza, i quali sono tenuti a fornire ai soggetti di cui alle precedenti lettere c), d) ed e) i dati richiesti e le informazioni necessarie.~~

**1. Alla definizione del sistema complessivo della qualità partecipano, a vari livelli e secondo le rispettive competenze, nel rispetto del principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione, i soggetti sotto indicati:**

- a) **il Sindaco Metropolitano, annualmente, in sede di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione (obiettivi generali di primo livello) e della sottosezione 2.2. "Performance" del PIAO (obiettivi specifici di secondo livello), definisce gli obiettivi di performance organizzativa concernenti il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati secondo le modalità previste al comma 5 del precedente articolo e li assegna ai responsabili delle strutture apicali di 1° livello;**
- b) **il Direttore Generale o, se non previsto, il Segretario Generale, svolge un ruolo di impulso, direzione, coordinamento e supervisione, con il supporto dei soggetti indicati alle successive lettere c), d), e) secondo le rispettive competenze;**
- c) **i responsabili delle strutture apicali di 1° livello provvedono alla predisposizione della Carta dei Servizi ai sensi dell'art. 41 del presente Regolamento, al costante aggiornamento della stessa e alla relativa pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente; essi sono destinatari e diretti responsabili della attuazione degli obiettivi di performance organizzativa di cui alla precedente lett. a) e sono tenuti a fornire tutte le informazioni necessarie per l'attuazione e l'implementazione dei processi di verifica della qualità dei servizi;**
- d) **il Servizio "Servizi Istituzionali, Anticorruzione e Trasparenza, URP" provvede alla gestione dei reclami e dei suggerimenti dei cittadini, collaborando, altresì, al conseguente adeguamento dei fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte. Ai sensi**

*dell'art. 8 della legge 150/2000 detto Servizio attua e promuove in termini migliorativi i processi di verifica della qualità effettiva dei servizi;*

- e) il Servizio “Programmazione, Performance e Processi Organizzativi” assicura il collegamento tra il sistema del controllo della qualità dei servizi e il sistema di misurazione e valutazione della performance, con specifico riferimento all’ambito della “performance organizzativa”;*
- f) il Servizio “Servizi Informatici” della I Direzione cui compete la rilevazione sistematica dei bisogni e del livello di soddisfazione dell’utenza e dei dipartimenti per i servizi erogati. Gli esiti delle indagini di “customer satisfaction” sono formalizzati con atto del Dirigente del predetto Servizio, almeno una volta l’anno, entro il 30 aprile, in apposito referto da pubblicare sul sito istituzionale. Il predetto referto viene trasmesso al Sindaco, al Direttore Generale o, in mancanza, al Segretario Generale, al Nucleo Indipendente di Valutazione per le funzioni di competenza, ai dirigenti delle strutture dirigenziali e, per la necessaria integrazione, al Servizio “Programmazione, Performance e Processi Organizzativi” ai fini della redazione della “Relazione Annuale sulla Performance” e del “Referto sul Controllo Strategico”. Su richiesta del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale possono essere inoltre richieste ulteriori indagini per le finalità di volta in volta specificate, nonché quelle funzionali all’esercizio del controllo strategico;*
- g) la “Sezione di controllo sulla qualità dei servizi”, incardinata nel “Sistema dei controlli interni”, svolge compiti di studio e di propulsione in materia di implementazione delle metodologie di rilevazione della qualità.*

2. Il sistema del controllo sulla qualità dei servizi è integrato con il sistema del controllo strategico e del controllo di gestione che dello stesso utilizzano i dati per le finalità rispettivamente perseguite.

## **Art. 38**

### **Gli strumenti del controllo della qualità**

La Città Metropolitana di Messina garantisce l'utilizzo degli strumenti necessari ed idonei per un adeguato esercizio della qualità effettiva e percepita.

## **CAPO I**

### **Art. 39**

#### **Gli strumenti di controllo della qualità effettiva**

1. Costituiscono strumenti del controllo di qualità effettiva:

- a) indicatori di qualità;
- b) la Carta dei Servizi;
- c) l'attività di benchmarking.

### **Art. 40**

#### **Gli indicatori di qualità effettiva**

1. La qualità effettiva è misurata secondo molteplici dimensioni per ciascuna delle quali vengono individuati appositi indicatori, associando a ciascuno di essi, un valore programmato. La definizione dell'indicatore e del valore determina lo standard di qualità.
2. La definizione degli indicatori di qualità effettiva dei servizi erogati all'utenza si articola, sul piano metodologico, nelle seguenti fasi:
  - a) mappatura dei processi che comportano come risultato finale (output) l'erogazione di un servizio pubblico;
  - b) selezione dei servizi, e nell'ambito di questi ultimi, dei processi più rilevanti e significativi su cui focalizzare con controllo degli standard qualitativi legati ai parametri performanti specificati alla successiva lett. d);
  - c) indicazione, per ciascun processo mappato, delle principali caratteristiche, delle modalità di erogazione e delle tipologie di utenza;
  - d) perimetrazione delle dimensioni più rilevanti e significative per rappresentare la qualità effettiva di ciascun servizio individuato, fermo restando che sono da considerarsi essenziali ed imprescindibili le dimensioni sotto riportate:
    - Accessibilità: si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. Ne sono sottodimensioni: l'accessibilità fisica (accessibilità a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio), l'accessibilità multicanale (accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali di comunicazione)
    - Trasparenza: è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente i costi associati all'erogazione del servizio richiesto, il soggetto responsabile dell'ufficio o del procedimento e il relativo recapito telefonico e/o di posta

elettronica, i termini di conclusione del procedimento, le modalità di comunicazione del provvedimento finale e di superamento di eventuali disservizi o anomalie riscontrate, gli organi amministrativi o giurisdizionali a cui rivolgersi per eventuali ricorsi e i tempi previsti;

- Tempestività: è rappresentata dal rispetto dei termini di erogazione di un servizio e viene misurata rapportando i tempi effettivi di esitazione dell’istanza dell’utente/cliente e i tempi indicati nella carta dei servizi ovvero da disposizioni di legge o regolamentari.
  - Efficacia: si identifica con i sotto parametri di “conformità”, intesa come corrispondenza delle pratiche svolte alle norme di legge o di regolamento, di “affidabilità”, intesa come rispondenza della prestazione erogata alle specifiche indicate in sede di istanza dall’utente, di “compiutezza”, intesa come concreto soddisfacimento delle esigenze e dei bisogni effettivi dell’utente.
- a) individuazione, per ciascuna delle dimensioni della qualità effettiva, di specifici indicatori finalizzati alla rilevazione della qualità effettiva dei servizi erogati. Detti indicatori devono presentare le seguenti caratteristiche:
- precisione, o significatività, intesa come la capacità di un indicatore o di un insieme di indicatori di misurare realmente ed esattamente il grado di raggiungimento di un obiettivo. Fra i tanti indicatori possibili occorre quindi selezionare quelli che consentono di rappresentare meglio i risultati che si vogliono raggiungere.
  - completezza, ossia la capacità del sistema di indicatori di rappresentare le variabili principali che determinano i risultati dell’amministrazione.
  - tempestività, ossia la capacità di fornire le informazioni necessarie in tempi utili ai decisori;
  - misurabilità: capacità dell’indicatore di essere quantificabile secondo una procedura oggettiva, basata su fonti affidabili *e su sistemi di rilevazione informatizzati*. ~~e sulla condivisione con gli uffici di supporto alla programmazione e alla rilevazione della qualità effettiva dei database gestiti dalle varie strutture dipartimentali.~~ A tal fine, l’Amministrazione favorisce processi strutturati di integrazione e di condivisione dei sistemi informativi esistenti all’interno dell’Ente nonché l’introduzione di sistemi di rilevazione automatica dei tempi di attesa con specifico riferimento agli uffici che gestiscono un considerevole bacino di utenza.

## Art. 41

### La Carta dei Servizi

- I. La Carta dei Servizi è il documento con il quale la Città Metropolitana di Messina dichiara alla collettività di riferimento, secondo una logica “pattizia” i servizi che intende erogare, *l’output e*



***le caratteristiche del servizio erogato, le dimensioni significative di ciascun servizio in termini di utilità effettiva per gli utenti e di efficacia del risultato finale, tenuto conto dei parametri dimensionali essenziali e imprescindibili riportati all'art. 40, c. 2, lett. d) del presente Regolamento, le modalità di erogazione, gli standard di qualità che intende garantire, le forme di tutela previste e di eventuale rimborso, nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, efficacia ed efficienza, trasparenza, accesso, partecipazione, privacy e continuità del servizio. Gli standard di qualità devono essere correlati a ciascuna dimensione qualificante il servizio, rilevanti, significativi, facilmente comprensibili e verificabili dagli utenti, misurabili ed effettivamente monitorabili mediante specifici indicatori di qualità effettiva e idonei strumenti di controllo della qualità percepita di cui al presente Regolamento. La Carta dei servizi deve indicare, altresì, i livelli di qualità del servizio erogato relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità, evidenziando quanto previsto dalla normativa vigente nello specifico settore di riferimento, indicando chiaramente ed in maniera accessibile per le varie disabilità i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura e le modalità con cui esigerli, anche attraverso gli organi o le autorità di controllo preposte.***

2. Con la Carta dei Servizi la Città Metropolitana di Messina si impegna nei confronti della collettività servita a rispettare gli standard nella stessa indicati ed a porre in essere ogni misura e azione correttiva, volta al miglioramento continuo della qualità, ivi inclusa l'implementazione delle procedure di ascolto, di reclamo, di segnalazione, di customer satisfaction e, più in generale, di partecipazione pro-attiva del cittadino-utente. In particolare, la Carta dei Servizi pone in capo all'Ente il dovere di valutazione della propria performance in termini di qualità effettiva e percepita mediante gli strumenti di controllo definiti nel presente titolo, al fine di verificare il rispetto degli standard pubblicati e promuovere percorsi volti alla eliminazione e/o riduzione delle criticità rilevate nei processi di erogazione dei servizi ed al miglioramento continuo della performance.
3. La Carta di Servizi, all'interno del "ciclo della qualità" costituisce:
  - uno strumento di comunicazione diretto con i cittadini/utenti
  - un impegno dell'Amministrazione nei confronti dei cittadini/utenti
  - uno strumento di tutela degli interessi dei cittadini/utenti
  - un punto di arrivo e di partenza del sistema dinamico della qualità finalizzato al miglioramento della performance organizzativa dell'Ente e del grado di efficacia dei processi produttivi finalizzati al soddisfacimento dei bisogni effettivi dell'utenza.
1. La Carta dei Servizi è predisposta con propria determinazione da ciascun Dirigente per la direzione di propria competenza. Della stessa viene data adeguata informazione sia attraverso i canali istituzionali dell'Ente (sito web, newsletter, comunicati stampa, incontri, etc.), anche nel rispetto degli obblighi di comunicazione e pubblicazione previsti dalla normativa vigente in

materia di trasparenza, sia mediante la relativa diffusione che i dipartimenti interessati devono dare all'utenza di riferimento secondo le modalità divulgative stabilite dai rispettivi responsabili.

## **Art. 42**

### **Attività di Benchmarking**

1. Il benchmarking costituisce uno strumento di qualità basato sul raffronto dei processi di produzione dei servizi della Città Metropolitana di Messina con quelli di altri Enti aventi caratteristiche omogenee, al fine di eliminare possibili fattori di inefficacia e di inefficienza che potrebbero emergere dall'analisi comparativa dei dati e promuovere azioni di miglioramento della qualità dei servizi erogati.
2. La Città Metropolitana di Messina promuove la stipula di protocolli con altri Enti aventi caratteristiche simili al fine di intraprendere un percorso metodologico sinergico e condiviso idoneo a rendere confrontabili i dati e agevolmente identificabili le cause degli scostamenti rilevati.

## **CAPO II**

## **Art. 43**

### **Gli strumenti di controllo della qualità percepita**

1. Costituiscono strumenti del controllo di qualità percepita:
  - a. Le indagini di customer satisfaction;
  - b. La gestione dei reclami e delle segnalazioni effettuate dall'utente interno e/o esterno

## **Art. 44**

### **Indagini di customer satisfaction**

1. Le indagini di customer satisfaction costituiscono per la Città Metropolitana di Messina lo strumento privilegiato per garantire un coinvolgimento diretto e pro-attivo dei cittadini nei processi decisionali e gestionali dell'Ente.
2. Le indagini possono essere svolte secondo le seguenti modalità:
  - a. compilazione on line di questionari presenti sulla piattaforma web dell'Ente;

- b. utilizzazione di strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio di semplice utilizzo da parte del cittadino e collocati presso gli uffici che svolgono attività di ricevimento pubblico con un significativo bacino di utenza;
  - c. invio, tramite e-mail istituzionale, di specifici questionari;
  - d. interviste telefoniche;
  - e. ulteriori modalità individuate dai “ Servizi Informatici” ovvero dalla Sezione della qualità dei servizi erogati incardinato nel Sistema organizzativo delle attività dei controlli interni.
3. I questionari sottoposti all’utenza secondo le modalità sopra indicate raccolgono informazioni in merito alla qualità percepita dall’utente, tenendo conto delle seguenti dimensioni:
- Accessibilità degli uffici (facilità nell’accedere fisicamente negli uffici, comodità degli orari di apertura al pubblico, comfort dei locali, competenza del personale, cortesia del personale, facilità nel reperire informazioni);
  - Tempestività (tempi di attesa allo sportello, tempi di attesa nel reperire le informazioni);
  - Trasparenza (informazione sui criteri e tempi di erogazione dei servizi (Carta dei Servizi), informazione sul responsabile del servizio, informazione sui costi del servizio, organizzazione pagine web dedicate al servizio);
  - Efficacia (chiarezza delle informazioni ricevute, facilità e chiarezza nella predisposizione della modulistica);
  - Partecipazione attiva del cittadino ai processi di misurazione, valutazione e miglioramento della performance organizzativa dell’Ente mediante la compilazione di appositi spazi dedicati ai suggerimenti e alle proposte.
4. Le indagini di customer satisfaction perseguono le seguenti finalità:
- verifica delle criticità di processo evidenziate dagli utenti, al fine di trasformare le analisi qualitative in valutazioni di tipo quantitativo volte alla programmazione delle azioni migliorative da intraprendere;
  - rilevazione dell’impatto sociale delle politiche attuate (outcome), anche ai fini della valutazione ed eventuale rimodulazione dei programmi strategici e operativi in sede di redazione e/o aggiornamento del Documento Unico di Programmazione (DUP);
  - misurazione e valutazione della performance organizzativa dell’Ente considerato nella sua unitarietà e nelle sue singole articolazioni organizzative (direzioni e servizi);
  - implementazione dei sistemi di accountability sociale mediante la pubblicazione sul sito istituzionale dell’Ente degli esiti dell’indagine, anche nel rispetto degli obblighi stabiliti al riguardo dalla vigente normativa in materia di trasparenza;
  - progressiva riduzione del grado di autoreferenzialità dell’ente, mediante iniziative volte ad incoraggiare ogni forma di relazione, partecipazione e ascolto dei cittadini, al fine di riprogettare, in un’ottica di miglioramento continuo, le politiche pubbliche e l’erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari.

A tal fine la Città Metropolitana di Messina sostiene e promuove l'attività di controllo sulla qualità dei servizi mediante ogni iniziativa di comunicazione diffusiva alla cittadinanza, garantendo risorse di bilancio da destinarsi all'acquisto di hardware e applicativi informatici che consentano ai cittadini di esprimere il proprio giudizio sui servizi attraverso modalità interattive immediate, semplici ed accessibili a tutte le categorie di utenza.

5. Al fine di favorire la partecipazione degli utenti interni al processo di misurazione della performance organizzativa, anche su indicazione del Nucleo Indipendente di Valutazione, l'Ente predispone specifici questionari di "customer interna" finalizzata alla rilevazione del grado di soddisfacimento rispetto ai servizi erogati dalle direzioni/servizi/uffici aventi natura strumentale e di supporto.

#### **Art. 45**

##### **Raccolta di reclami e segnalazioni su apposita piattaforma informatica**

1. L'Ente adotta provvedimenti finalizzati alla raccolta di reclami e segnalazioni su apposita piattaforma informatica, anche tenendo conto delle eventuali indicazioni fornite dal Nucleo Indipendente di Valutazione.

#### **Art. 46**

##### **Sistema di Qualità e Nucleo Indipendente di Valutazione**

1. Il Nucleo Indipendente di Valutazione (NIV) presidia l'applicazione del principio di partecipazione dei cittadini e degli altri utenti, verificando l'effettiva realizzazione delle indagini, l'adeguatezza del processo di interazione con l'esterno messo in atto nonché la pubblicazione dei dati.
2. Il NIV tiene conto dei dati prodotti dal Sistema di Qualità ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'Ente e delle sue singole articolazioni e, in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla Performance e della predisposizione della Relazione sul funzionamento complessivo del sistema.
3. Il NIV può richiedere l'introduzione di ulteriori modalità operative, oltre quelle previste nel presente regolamento, attraverso le quali i cittadini e gli utenti finali delle amministrazioni possono contribuire alla misurazione della performance organizzativa e prevedere un canale diretto per il ricevimento di reclami e segnalazioni.

#### **Art. 47**

##### **Sistema di controllo sulla qualità dei servizi di Qualità e Programma Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza e Sottosezione di programmazione 2.3 "Rischi Corruttivi e Trasparenza" del P.I.A.O**

Il Sistema di Qualità è organicamente integrato con il PTPCT. In particolare:

- a) Il decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e ss.mm.ii. contiene, in materia di trasparenza forme di comunicazione e obblighi di pubblicazione rispetto agli strumenti di qualità;
- b) gli indicatori di efficacia e di qualità dei processi di erogazione dei servizi elaborati dal sistema ***di controllo sulla*** qualità costituiscono elementi informativi fondanti e funzionali rispetto ai processi interni di monitoraggio e verifica in ordine alla attuazione delle misure anticorruptive previste ***nella sottosezione di programmazione 2.3 “Rischi Corruttivi e Trasparenza” del P.I.A.O.*** nel PTPCT di questo Ente.

## TITOLO VIII

### ***NORME FINALI***

#### **Art. 48**

##### **Norme finali**

1. Per quanto espressamente non previsto dal presente Regolamento si fa rinvio alle norme vigenti in materia.
2. Il presente Regolamento abroga e sostituisce il “Regolamento *sul Sistema dei* ~~sui~~ Controlli Interni” di cui alla Deliberazione ~~del Consiglio Provinciale n. 169 del 14.06.2013,~~ **del Commissario ad Acta con i poteri del Consiglio Metropolitano n. 3 del 28.03.2023** ~~come modificata giusta Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri del Consiglio Provinciale n. 26 del 21.03.2014.~~

#### **Art. 49**

##### **Entrata in vigore**

Il presente Regolamento è pubblicato sul sito istituzionale dell’Ente ed entra in vigore decorsi quindici giorni dall’inizio della relativa pubblicazione all’albo pretorio on line.



# **CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA**

## **REGOLAMENTO SUL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI**

**ai sensi dell'art. 3 del D.L. 174/2012 convertito con modifiche dalla  
Legge 07/12/2012 n. 213**

## **INDICE**

TITOLO I.....	1
Art. 1.....	1
Il Sistema dei Controlli Interni.....	1
TITOLO II.....	2
IL CONTROLLO INTERNO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE.....	2
Art. 2.....	2
Controllo di regolarità amministrativa e contabile.....	2
Art. 3.....	2
Controllo di regolarità amministrativa e contabile in fase preventiva.....	2
Art. 4.....	3
Controllo successivo di regolarità amministrativa.....	3
TITOLO III.....	5
IL CONTROLLO DI GESTIONE.....	5
Art. 5.....	5
Oggetto e finalità.....	5
Art. 6.....	6
Soggetti e modalità del controllo di gestione.....	6
Art. 7.....	8
Funzioni ulteriori del controllo di gestione.....	8
TITOLO IV.....	9
CONTROLLO STRATEGICO.....	9
Art. 8.....	9
Oggetto, finalità e soggetti del Controllo Strategico.....	9
Art. 9.....	9
Fasi, modalità operative e metodiche del Controllo Strategico.....	9
Art. 10.....	11
Integrazione del sistema di Controllo Strategico con i sistemi di controllo di gestione, di controllo sugli organismi partecipati e di controllo sulla qualità dei servizi.....	11
TITOLO V.....	12
CONTROLLO DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI.....	12
Art. 11.....	12
Il Controllo degli Equilibri Finanziari.....	12
TITOLO VI.....	14
IL CONTROLLO SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE.....	14
CAPO I.....	14
Art. 12.....	14
Oggetto e caratteri generali.....	14
Art. 13.....	14
Ambito di applicazione.....	14
Art. 14.....	15
Finalità.....	15
Art. 15.....	16
Competenza in materia di indirizzo e controllo delle società partecipate.....	16
Art. 16.....	16
Principi fondamentali su organizzazione e gestione delle Società.....	16
CAPO II.....	17
Art. 17.....	17
Tipologia di controlli.....	17
Art. 18.....	17
Il Controllo Societario.....	17



Art. 19.....	18
Il Controllo economico-finanziario.....	18
Art. 20.....	18
Controllo ex ante.....	18
Art. 21.....	19
Controllo concomitante.....	19
Art. 22.....	19
Controllo ex post.....	19
Art. 23.....	20
Il controllo di efficacia ed efficienza.....	20
Art. 24.....	20
Controllo ex ante – Contratti di servizio.....	20
Art. 25.....	21
La carta dei servizi.....	21
Art. 26.....	22
Controllo concomitante - Monitoraggio dei servizi erogati.....	22
Art. 27.....	22
Controllo ex post - Qualità dei servizi erogata e percepita.....	22
Art. 28.....	22
Risultanze del controllo.....	22
Art. 29.....	23
Controllo specifico su attività e documenti.....	23
Art. 30.....	23
Partecipazione della Società ai Consigli Metropolitani.....	23
CAPO IV.....	24
CONTROLLO ANALOGO.....	24
Art. 31.....	24
Ambito di applicazione e modalità di controllo.....	24
Art. 32.....	24
Tipologie di controllo e strumenti di monitoraggio.....	24
Art. 33.....	25
Controllo ispettivo e informativo.....	25
Art. 34.....	26
Obblighi per gli Amministratori delle Società in House.....	26
Art. 35.....	26
Integrazione del sistema di controllo strategico, di controllo di gestione e di controllo sulla qualità dei servizi della Città Metropolitana di Messina e del sistema di controllo sugli organismi partecipati.....	26
TITOLO VII.....	28
IL CONTROLLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI.....	28
Art. 36.....	28
Finalità del controllo di qualità dei servizi.....	28
Art. 37.....	29
Soggetti e modalità del controllo di qualità dei servizi.....	29
Art. 38.....	30
Gli strumenti del controllo della qualità.....	30
CAPO I.....	30
Art. 39.....	30
Gli strumenti di controllo della qualità effettiva.....	30
Art. 40.....	31
Gli indicatori di qualità effettiva.....	31
Art. 41.....	32
La Carta dei Servizi.....	32
Art. 42.....	33

Attività di Benchmarking.....	33
CAPO II.....	34
Art. 43.....	34
Gli strumenti di controllo della qualità percepita.....	34
Art. 44.....	34
Indagini di customer satisfaction.....	34
Art. 45.....	35
Raccolta di reclami e segnalazioni su apposita piattaforma informatica.....	35
Art. 46.....	36
Sistema di Qualità e Nucleo Indipendente di Valutazione.....	36
Art. 47.....	36
Sistema di controllo sulla qualità dei servizi e Sottosezione di programmazione 2.3“Rischi Corruttivi e Trasparenza” del P.I.A.O.....	36
TITOLO VIII.....	37
Art. 48.....	37
Norme finali.....	37
Art. 49.....	37
Entrata in vigore.....	37

## **TITOLO I**

### ***PRINCIPI GENERALI E TIPOLOGIE DEI CONTROLLI INTERNI***

#### **Art. 1**

#### **Il Sistema dei Controlli Interni**

1. Il sistema dei controlli interni è diretto a:

- a) verificare, attraverso il controllo di gestione, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati;
- b) valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti;
- c) garantire il costante controllo degli equilibri finanziari della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal patto di stabilità interno, mediante l'attività di coordinamento e di vigilanza da parte del responsabile del servizio finanziario, nonché l'attività di controllo da parte dei responsabili dei servizi;
- d) verificare, attraverso l'affidamento e il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali, anche in riferimento all'articolo 170, comma 6, del D.lgs. 267/2000 (T.U.E.L.) la redazione del bilancio consolidato, nonché l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'ente;
- e) garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

- 1. Le tipologie di controllo interno di cui al precedente comma sono integrate a sistema e funzionalmente orientate al miglioramento continuo della capacità di risposta ai bisogni dei cittadini-utenti da parte dell'Ente e degli organismi dallo stesso partecipati, nel rispetto dei parametri di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.
- 2. I soggetti responsabili sono individuati nel presente regolamento in relazione a ciascuna tipologia di controllo interno. Il Direttore Generale o, in mancanza, il Segretario Generale ne favorisce l'interazione e l'integrazione funzionale mediante appositi provvedimenti organizzativi finalizzati a potenziare il sistema complessivo dei controlli interni dell'Ente attraverso la previsione di gruppi di lavoro di natura trasversale e multidisciplinare preordinati al presidio dei processi di implementazione delle metodologie, degli strumenti applicativi e dei sistemi informativi a supporto, in un'ottica di miglioramento continuo e secondo una logica di apprendimento organizzativo e di confronto.

## **TITOLO II**

### **IL CONTROLLO INTERNO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA E CONTABILE**

#### **Art. 2**

##### **Controllo di regolarità amministrativa e contabile**

La Città Metropolitana di Messina esercita il controllo di regolarità amministrativa e contabile sia in fase preventiva che in quella successiva alla formazione dell'atto.

#### **Art. 3**

##### **Controllo di regolarità amministrativa e contabile in fase preventiva**

1. Il controllo di regolarità amministrativa e contabile in fase preventiva è effettuato, ai sensi dell'art. 147 bis del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i. nel corso del procedimento di formazione dell'atto che si conclude con la fase integrativa dell'efficacia e viene esercitato dal dirigente competente per materia e dal responsabile del servizio finanziario.
2. Il controllo preventivo di regolarità amministrativa e contabile sugli atti dirigenziali è esercitato, rispettivamente, dal dirigente proponente e dal responsabile del servizio finanziario.
3. Il dirigente competente all'adozione dell'atto esercita il controllo preventivo di regolarità amministrativa ed esprime il parere di regolarità tecnica, attestante la legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa, con la sottoscrizione del provvedimento.
4. Il responsabile del servizio finanziario esercita il controllo preventivo di regolarità contabile attraverso:
  - il parere di regolarità contabile sulle determinazioni dirigenziali che comportano l'accertamento di somme in entrata, ai sensi dell'art. 179 del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i. e del principio contabile applicato dalla contabilità finanziaria di cui all'Allegato 4/2 al D.Lgs. n. 118/2011;
  - il visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria sulle determinazioni dirigenziali che comportano impegni di spesa.
5. Il controllo di regolarità amministrativa sulle deliberazioni della Conferenza Metropolitana, del Consiglio Metropolitan e sui decreti del Sindaco Metropolitan – che non siano meri atti di indirizzo – è assicurato dal dirigente proponente, che lo esercita attraverso il rilascio del parere di regolarità tecnica sulla proposta di deliberazione o di decreto, con il quale attesta la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
6. Il parere di regolarità tecnica è inserito, quale parte integrante e sostanziale, nelle deliberazioni del Consiglio Metropolitan, della Conferenza Metropolitana e nei decreti del Sindaco Metropolitan;

7. Il controllo di regolarità contabile sulle deliberazioni della Conferenza Metropolitana, del Consiglio Metropolitan e sui decreti del Sindaco Metropolitan, che non siano meri atti di indirizzo e che comportino riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente – è effettuato dal responsabile del servizio finanziario attraverso il rilascio

del parere di regolarità contabile sulla proposta di deliberazione, secondo le previsioni di cui all'art. 49 del D.Lgs.n.°267/2000 e s.m.i., ai fini della garanzia del rispetto dei principi e delle norme che regolano la contabilità degli enti locali, con particolare riferimento al principio di integrità del bilancio, alla verifica dell'esatta imputazione della spesa al pertinente capitolo di bilancio ed al riscontro della capienza allo stanziamento relativo;

8. Il parere di regolarità contabile è inserito, quale parte integrante e sostanziale, nelle deliberazioni e nei decreti sindacali;

9. Ove il Sindaco Metropolitan, la Conferenza o il Consiglio Metropolitan non intendano conformarsi ai pareri di cui al presente articolo, devono darne adeguata motivazione nel testo del decreto o della deliberazione.

#### **Art. 4**

##### **Controllo successivo di regolarità amministrativa**

1. Ai sensi del disposto dell'art.147 del T.U.E.L., gli enti locali, nell'ambito della loro autonomia normativa e organizzativa, individuano strumenti e metodologie per garantire, attraverso il controllo di regolarità amministrativa e contabile, la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

2. Il Segretario Generale organizza, svolge e dirige il controllo successivo di regolarità amministrativa, secondo i principi di revisione aziendale e modalità definite nell'ambito dell'autonomia organizzativa dell'Ente, e a tal fine si avvale di apposita struttura di supporto incardinata nella Segreteria Generale.

3. Alla struttura di controllo che opera alle dirette dipendenze del Segretario Generale, deve essere assicurata una dotazione adeguata di personale in possesso di competenze in materia giuridica e amministrativa, con particolare riferimento al settore dei contratti pubblici della P.A., e in materia finanziaria e contabile. Detto personale opera secondo i criteri di indipendenza, obiettività, diligenza e riservatezza.

4. La struttura verifica, ai sensi del comma 2 dell'art. 147 bis del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i., la regolarità amministrativa delle determinazioni che comportano impegno di spesa, degli atti di accertamento delle entrate, dei contratti conclusi in forma di scrittura privata e di ogni altro atto amministrativo che il Segretario Generale ritenga utile sottoporre a verifica, anche tenuto conto delle risultanze dei controlli effettuati e di quanto previsto nella Sottosezione di Programmazione *“Rischi corruttivi e Trasparenza”* del Piano Integrato delle Attività e dell'Organizzazione (PIAO).

5. Nel rispetto della L. n. 190/2012 e s.m.i. e in coerenza a quanto previsto nella Sottosezione di Programmazione “*Rischi corruttivi e Trasparenza*” del PIAO, sono altresì soggetti al controllo gli atti di cui all’art. 1, comma 16, lettera a), b), c) e d) della medesima disposizione legislativa. Il controllo può riguardare gli ulteriori atti riconducibili alle attività esposte a maggior rischio di corruzione, al fine di verificare l’attuazione delle misure indicate nella Sottosezione di Programmazione di cui al presente comma, con particolare attenzione all’adempimento degli obblighi di pubblicità e trasparenza.
6. Il controllo successivo viene svolto con cadenza e secondo modalità operative definite dal Segretario Generale con propria direttiva adottata annualmente per disciplinarne le modalità per l’anno di riferimento.
7. L’esito dei controlli è formalizzato in una apposita relazione finale in cui vengono riportate le criticità riscontrate e sono evidenziate le irregolarità più significative e/o frequenti. La predetta relazione è indirizzata ai dirigenti responsabili delle varie strutture e contiene le direttive conformative cui i dirigenti medesimi devono attenersi.
8. Nel caso in cui dal controllo emergano irregolarità ricorrenti, riconducibili ad una non corretta interpretazione o applicazione di norme, il Segretario Generale adotta circolari interpretative o direttive, al fine di eliminare le irregolarità riscontrate e di uniformare i comportamenti delle strutture dell’Ente.
9. I Dirigenti responsabili dell’adozione degli atti sono i destinatari principali del controllo di regolarità amministrativa. Questi devono utilizzarne i risultati per promuovere azioni di autocontrollo dell’attività delle direzioni cui sono preposti e attivare meccanismi di autocorrezione.
10. La relazione finale corredata delle direttive conformative del Segretario Generale, è trasmessa, ai sensi dell’art. 147 bis, comma 3, del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i. ai Dirigenti, al Collegio dei Revisori dei Conti, al NIV, ai fini della valutazione della performance dirigenziale e al Consiglio Metropolitan.
11. Ai fini dell’integrazione del controllo di regolarità amministrativa con il controllo di gestione e sulla qualità, il Sindaco Metropolitan, su indicazione del Segretario Generale, in sede di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione e del PIAO Sottosezione di Programmazione “Performance”, può prevedere specifici obiettivi di miglioramento finalizzati alla riduzione delle irregolarità riscontrate, con specifico riferimento a quelle più significative e/o più frequenti.

### **TITOLO III**

#### **II CONTROLLO DI GESTIONE**

##### **Art. 5**

##### **Oggetto e finalità**

1. Il controllo di gestione è la procedura diretta a verificare lo stato di attuazione degli obiettivi programmati e, attraverso l'analisi delle risorse acquisite e della comparazione tra i costi e la quantità e qualità dei servizi offerti, la funzionalità dell'organizzazione dell'ente, l'efficacia, l'efficienza ed il livello di economicità nell'attività di realizzazione dei predetti obiettivi. Esso si inserisce organicamente e funzionalmente nel più ampio processo di programmazione e controllo dell'Ente e, più in generale, nel ciclo della performance, integrandosi a sistema con le altre attività di controllo interno. L'ente favorisce detta integrazione, garantendo adeguati sistemi informativi e promuovendo modelli organizzativi atti a favorire forme di collaborazione e di interazione trasversale tra le varie strutture a vario titolo coinvolte, sotto la direzione unitaria e il coordinamento del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale.
2. Il controllo di gestione persegue le seguenti finalità:
  - verificare, in termini di efficacia, efficienza ed economicità, lo stato di attuazione degli obiettivi esecutivi negoziati fra organi di indirizzo e soggetti responsabili della gestione, formalizzati nel Piano Esecutivo di Gestione e nella Sottosezione 2.2 "Performance" del P.I.A.O. in coerenza con i programmi strategici ed operativi dell'Ente indicati nel Documento Unico di Programmazione (D.U.P.) e negli altri strumenti di programmazione;
  - verificare, più in generale, l'andamento della gestione amministrativa dell'Ente, sia a livello di centri di responsabilità sia per singoli centri di costo, al fine di individuare gli scostamenti tra valori attesi e valori conseguiti nonché le misure correttive da attivare per l'eliminazione di possibili fattori di inefficienza e di inefficacia;
  - garantire il monitoraggio, in itinere e a consuntivo, sul grado di realizzazione degli obiettivi programmati, sulla corretta ed economica gestione delle risorse pubbliche, sull'imparzialità, trasparenza e buon andamento dell'azione amministrativa, in un'ottica di miglioramento continuo della performance organizzativa dell'ente.
3. Le risultanze del controllo di gestione sono anche utilizzate per la valutazione dei responsabili delle strutture apicali di 1° livello (Segretario Generale, Direttore Generale, Dirigenti) e del personale non dirigenziale.

## **Art. 6**

### **Soggetti e modalità del controllo di gestione**

1. Il controllo di gestione viene svolto dall'unità organizzativa a ciò preposta sulla base dell'organigramma dell'ente e posta alle dirette dipendenze del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale.
2. Il controllo di gestione si attua secondo un modello a rete che coinvolge tutte le strutture di livello dirigenziale, sotto il coordinamento e la supervisione del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale. Ogni Dirigente attribuisce formalmente ai responsabili dei servizi o degli uffici la funzione di referenti deputati alla rilevazione, raccolta, elaborazione e trasmissione dei dati necessari per l'esercizio del controllo di gestione e per il regolare svolgimento del ciclo della performance, con specifico riferimento all'inserimento, alla rimodulazione e alla rendicontazione degli obiettivi esecutivi nella piattaforma adottata dall'Ente, secondo i criteri e le modalità operative definite nei regolamenti interni e nelle direttive di volta in volta emanate. L'unità organizzativa preposta al controllo di gestione garantisce ai predetti soggetti un'attività di supporto informativo in merito alle procedure operative e alle metodologie da applicare, anche attraverso specifici incontri di gruppo, secondo una logica di apprendimento organizzativo interno. Ai medesimi soggetti, l'Ente, per il tramite delle strutture preposte, garantisce specifici interventi di formazione e di aggiornamento professionale in materia di ciclo della performance, programmazione e controllo.
3. Il controllo di gestione si applica secondo le modalità stabilite dagli artt. 147, 196, 197, 198 e 198 bis del TUEL, dallo statuto dell'Ente, dal regolamento di disciplina dell'ordinamento contabile, dal regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi nonché dal regolamento sul sistema di misurazione e valutazione della performance.
4. Il controllo di gestione è svolto con cadenza periodica e si articola in cinque fasi:
  - a) predisposizione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) che viene approvato dal Sindaco Metropolitano. Il PEG è il documento che declina in maggior dettaglio la programmazione operativa contenuta nell'apposita Sezione (Se.O) del Documento Unico di Programmazione (DUP). Il PEG è riferito ai medesimi esercizi considerati nel bilancio, individua gli obiettivi di gestione di primo livello o obiettivi generali ed affida gli stessi, unitamente alle dotazioni necessarie, ai responsabili dei servizi. Gli "obiettivi di gestione" costituiscono, pertanto, obiettivi generali di primo livello verso i quali indirizzare le attività e coordinare le risorse nella gestione dei processi di erogazione di un determinato servizio.
  - b) Predisposizione della Sottosezione di programmazione 2.2. "Performance" che costituisce parte integrante e sostanziale del P.I.A.O., approvato dal Sindaco Metropolitano entro 30 giorni dalla data di adozione del bilancio di previsione. Detta sottosezione individua gli obiettivi specifici di secondo livello o obiettivi esecutivi - funzionalmente correlati al quadro strategico-operativo dell'Ente e agli obiettivi di gestione del PEG - e ne assegna l'attuazione ai responsabili delle strutture apicali (centri di responsabilità).



Detta sottosezione di programmazione, nell'ambito del sistema dei controlli interni, deve essere predisposta secondo una logica di integrazione del controllo di gestione:

- con il **sistema di controllo strategico**, al fine di garantire la correlazione funzionale degli obiettivi specifici di secondo livello con le strategie e i programmi operativi risultanti dal Documento Unico di Programmazione (DUP), con gli obiettivi di "Valore Pubblico" riportati nella Sottosezione di programmazione 2.1 "Valore pubblico" del P.I.A.O. e con gli obiettivi della gestione di primo livello indicati nel P.E.G.;
- con il **sistema di controllo sugli organismi** partecipati, mediante la formale previsione degli obiettivi esecutivi attribuiti agli organi di vertice delle società a partecipazione pubblica e delle aziende speciali secondo le modalità e le procedure descritte nel Titolo V del presente Regolamento, quale condizione necessaria per il successivo monitoraggio periodico e per la rendicontazione a consuntivo del grado di realizzazione degli stessi;
- con il **sistema di controllo di regolarità amministrativa e contabile**, al fine di individuare ed assegnare alla responsabilità attuativa dei dirigenti specifiche azioni finalizzate al rafforzamento delle aree di presidio della legittimità e della regolarità dei provvedimenti amministrativi sulla base delle direttive conformative del Segretario Generale di cui all'art. 4 del presente Regolamento;
- con il **sistema di controllo di qualità**, al fine di assegnare ai responsabili delle strutture apicali di 1° livello specifici obiettivi di performance organizzativa, finalizzati al miglioramento della qualità effettiva e percepita dei servizi erogati all'utenza, tenuto conto degli esiti delle indagini di customer satisfaction e delle procedure di verifica del rispetto degli standard previsti nelle Carte dei Servizi;
- con la **sottosezione di programmazione 2.3 "Rischi corruttivi e Trasparenza"** del P.I.A.O., al fine di garantire l'inserimento di obiettivi specifici correlati alla attuazione e alla implementazione delle misure per la prevenzione dei fenomeni corruttivi e per l'adempimento degli obblighi di trasparenza;

- c) Monitoraggio semestrale dello stato di attuazione degli obiettivi esecutivi al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti. I termini e le modalità operative di detto monitoraggio sono riportati nelle "Linee metodologiche di dettaglio" che costituiscono parte integrante e sostanziale del Regolamento di disciplina del sistema di misurazione e valutazione della performance e del sistema premiale dell'Ente.

Detto monitoraggio si estende anche agli obiettivi esecutivi assegnati agli organi di vertice degli organismi partecipati e delle aziende speciali, secondo le modalità operative e le tempistiche indicate nel Titolo V del presente Regolamento rubricato "Il controllo sulle società partecipate".

I dati del monitoraggio semestrale sono altresì comunicati, ai fini dell'esercizio del controllo strategico, all'unità organizzativa a ciò preposta.

- d) Verifica a consuntivo dello stato di attuazione degli obiettivi programmati e dell'andamento, in termini di efficacia, efficienza ed economicità dell'attività gestionale dell'ente, nel suo complesso e nelle sue singole articolazioni (centri di responsabilità), mediante l'analisi delle risorse acquisite e la comparazione tra costi e quantità/qualità dei servizi offerti da effettuarsi anche, laddove previsti, per "centri di costo". A tal fine l'Amministrazione, nell'ambito degli obblighi normativi in materia di contabilità pubblica, garantisce, in termini di interoperabilità tecnica e funzionale, l'integrazione del sistema del "controllo di gestione" con il sistema

informativo utilizzato per la gestione contabile dell'Ente. Il monitoraggio a consuntivo si estende agli obiettivi relativi agli organismi partecipati secondo le modalità e le tempistiche previsti al Titolo V del presente Regolamento e si integra con le risultanze del controllo di qualità per le valutazioni relative all'efficacia dell'azione amministrativa.

I dati della verifica a consuntivo sono trasmessi, ai fini dell'esercizio del controllo strategico, all'unità organizzativa a ciò preposta.

e) Predisposizione del referto del controllo di gestione, di cui all'art. 198 del T.U.E.L. e ss.mm.ii., quale atto conclusivo dell'attività di controllo (controllo ex post). Il referto viene trasmesso:

- 1) al Sindaco Metropolitano, ai fini della verifica dello stato di attuazione degli obiettivi programmati;
- 2) ai dirigenti, affinché questi ultimi abbiano gli elementi necessari per valutare l'andamento della gestione dei servizi di cui sono responsabili;
- 3) alla Corte dei Conti, ai sensi dell'art. 198-bis del T.U.E.L.

Il referto sul controllo di gestione può essere organicamente unificato alla 'Relazione annuale sulla Performance' in un unico documento di consuntivazione che deve essere approvato dal Sindaco Metropolitano e validato dal Nucleo Indipendente di Valutazione entro il 30 giugno dell'anno successivo, purché la struttura dei due documenti resti distinta e il rispettivo contenuto risulti significativamente diversificato in ragione della diversa finalità e destinazione cui gli stessi sono funzionalmente rivolti. La predetta diversificazione ha il fine precipuo di garantire che la rendicontazione dei risultati sia rivolta oltre che agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici dell'Amministrazione e ai competenti organi deputati al controllo interno ed esterno, anche ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi mediante modalità comunicative più semplici e di immediata comprensione.

## **Art. 7**

### **Funzioni ulteriori del controllo di gestione**

Il sistema di controllo di gestione presidia anche le seguenti funzioni:

- miglioramento delle modalità di integrazione con le altre tipologie di controllo interno e implementazione degli strumenti di controllo. L'Ente garantisce e favorisce dette attività di implementazione, miglioramento e integrazione attraverso l'acquisizione e l'utilizzo di sistemi informativi adeguati allo scopo.
- supporto alla struttura dirigenziale e agli organi di direzione politica nella fase di definizione degli obiettivi esecutivi, di declinazione delle relative fasi e di elaborazione degli indicatori, nell'ambito e nel rispetto delle procedure previste dal regolamento sulla misurazione e valutazione della performance dell'Ente;
- monitoraggio in materia di acquisti di beni e servizi in forma autonoma e predisposizione della relativa relazione annuale da trasmettere all'organo di direzione politica, ai responsabili dei servizi e al Ministero dell'Economia e delle Finanze, per l'assolvimento delle funzioni di sorveglianza e controllo previste dall'art. 26, comma 4, Legge n.488/1999 – Legge finanziaria 2000 – e ss.mm.ii.

## **TITOLO IV**

### **CONTROLLO STRATEGICO**

#### **Art. 8**

##### **Oggetto, finalità e soggetti del Controllo Strategico**

- 1.** Il controllo strategico ha per oggetto la verifica del grado di realizzazione degli obiettivi strategici ed operativi funzionalmente collegati al Programma di mandato del Sindaco e declinati:
  - a) nelle apposite sezioni (strategica ed operativa) del Documento Unico di Programmazione (D.U.P.) di cui all'art. 170 del D.lgs. 267/2000 (T.U.E.L.);
  - b) nella sottosezione 2.1 “Valore pubblico” del P.I.A.O., di cui all'articolo 6, comma 6, del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2021, n. 113, secondo i contenuti previsti nell'art.3, c. 1, lett. a) del Decreto 30 giugno 2022, n. 132.
- 2.** Il controllo strategico è finalizzato:
  - a) alla valutazione dello stato di attuazione dei programmi strategici ed operativi dell'Ente in termini di efficacia, efficienza e di impatto rispetto agli effettivi bisogni dei cittadini, anche attraverso la rilevazione della qualità dei servizi erogati, del grado di soddisfazione della domanda espressa dagli utenti e degli aspetti socio-economici;
  - b) al supporto delle scelte operate dagli organi di governo a livello di programmazione strategico-operativa.
- 3.** L'unità preposta al controllo strategico è posta organicamente sotto la direzione e il coordinamento del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale. Il Nucleo Indipendente di Valutazione, nei limiti delle proprie funzioni, svolge un'attività di supporto al fine di garantire che il sistema di controllo strategico risulti coerentemente inserito, in modo organico e sistemico, nel più ampio ciclo della performance dell'Ente.
- 4.** Le Direzioni, i Servizi, le Aziende Speciali e le Società a totale partecipazione pubblica in regime di “in house providing” sono tenute a fornire alla Direzione Generale tutti i dati richiesti per la valorizzazione, sia a preventivo sia a consuntivo, degli indicatori di impatto entro le scadenze di volta in volta indicate. Detto adempimento costituisce elemento qualificante dei comportamenti organizzativi rilevanti in sede di valutazione della performance.

#### **Art. 9**

##### **Fasi, modalità operative e metodiche del Controllo Strategico**

- 1.** In coerenza con il ciclo della performance disciplinato dal D.lgs. 150/2009 ss.mm.ii. e dal Regolamento di disciplina del sistema di misurazione e di valutazione della performance e del sistema premiante dell'Ente, il processo finalizzato al controllo strategico si svolge attraverso le fasi e le modalità operative e metodologiche sotto indicate:

- a) delimitazione, “a monte” del processo di programmazione, delle aree omogenee di intervento a cui collegare, nell’ambito delle linee di mandato del Sindaco, gli obiettivi strategici e operativi che l’Amministrazione intende attuare per la generazione del “Valore Pubblico” atteso in termini di incremento del benessere economico, sociale, educativo, assistenziale e ambientale a favore dei cittadini e del tessuto produttivo della comunità di riferimento;
- b) contestuale individuazione - per ciascuna linea strategica e secondo un approccio multidimensionale - di appositi indicatori di impatto e dei relativi target previsti per il triennio di programmazione di riferimento, al fine di consentire, a consuntivo, la misurazione del valore pubblico generato dalle politiche agite.

Il processo di implementazione di detti indicatori dovrà essere supportato da un adeguato sistema informativo integrato che consenta di acquisire in tempo reale ed in modo oggettivo i dati occorrenti per la elaborazione degli stessi. In particolare, dovranno essere previste adeguate forme di integrazione:

- tra il sistema del controllo strategico e il sistema informativo utilizzato per la gestione contabile dell’Ente;
- tra il controllo strategico e i sistemi operativi correlati al controllo di gestione, al controllo sugli organismi partecipati, al controllo sulla qualità dei servizi e al controllo di regolarità amministrativa e contabile;
- tra il controllo strategico e i processi di programmazione e verifica delle misure finalizzate a garantire la trasparenza amministrativa e la prevenzione dei rischi corruttivi sulla base della normativa vigente in materia.

Il processo di individuazione degli indicatori di cui al presente comma dovrà essere improntato a criteri di gradualità, oggettività, fattibilità tecnico-organizzativa e selettività, potendo essere gli stessi limitati a specifici obiettivi strategici e/o operativi di particolare interesse per l’Amministrazione, purché significativi e rilevanti.

- c) rilevazione, “a valle” del processo di programmazione e controllo, dello stato di attuazione dei programmi strategici ed operativi, da attuarsi mediante:
- il calcolo della media aritmetica semplice delle percentuali di raggiungimento degli obiettivi esecutivi attribuiti ai responsabili delle strutture apicali di 1° livello dell’Ente e funzionali alla realizzazione degli stessi;
  - la valorizzazione, a consuntivo, degli indicatori di impatto con contestuale indicazione degli scostamenti rispetto ai target attesi e individuazione delle relative cause;
  - la produzione di elementi informativi e valutativi idonei a supportare il Sindaco Metropolitano nei processi decisionali sottesi alla redazione della proposta del D.U.P. da sottoporre al Consiglio Metropolitano per le conseguenti deliberazioni nei termini di legge.
- d) Le risultanze finali del controllo strategico sono elaborate e formalmente rappresentate, per ogni esercizio finanziario, a cura dell’unità preposta al controllo strategico, in apposito “Referto sul controllo strategico” che è approvato unitamente alla “Relazione annuale sulla performance”, di cui all’art. 10, c. 1, lett. b) del D.lgs. 150/2009 ss.mm.ii., della quale costituisce sezione distinta ma organicamente integrata.

Ulteriori referti potranno essere elaborati, per la verifica, in itinere, del grado di realizzazione degli obiettivi strategici ed operativi relativi all’esercizio finanziario in corso.

**Art. 10**

**Integrazione del sistema di Controllo Strategico con i sistemi di controllo di gestione, di controllo sugli organismi partecipati e di controllo sulla qualità dei servizi**

1. Ai fini della redazione dei referti di cui al precedente articolo, il sistema del controllo strategico si avvale:
  - dei dati relativi alla rendicontazione annuale e al monitoraggio semestrale degli obiettivi esecutivi forniti dall'unità preposta al controllo di gestione ai sensi dell'art. 6, comma 4, lett. c) e d) del presente Regolamento;
  - dei dati relativi alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza forniti dalla I Direzione "Servizi Informatici" ai sensi dell'art. 37, comma 1, *lett. f)*, del presente Regolamento;
  - delle risultanze dell'attività di controllo della qualità effettiva dei servizi di cui all'art. 40 del presente Regolamento.
  - dei dati relativi agli organismi partecipati forniti dal Servizio "Rendiconto della Gestione" secondo le modalità operative e nel rispetto delle scadenze di cui all'art. 35 del presente Regolamento.
  - le risultanze del controllo sugli equilibri finanziari sono utilizzate anche ai fini della redazione del referto sul controllo strategico ai sensi dell'art. 11, comma 10, del presente regolamento.
  - i dati contenuti nella relazione annuale del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) concernenti i risultati dell'attività svolta in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza in attuazione della correlata programmazione prevista nella Sottosezione di Programmazione 2.3 "Rischi Corruttivi e Trasparenza" del P.I.A.O.

## **TITOLO V**

### **CONTROLLO DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI**

#### **Art. 11**

##### **Il Controllo degli Equilibri Finanziari**

1. Il controllo sugli equilibri finanziari si effettua secondo la nuova disciplina di armonizzazione dei sistemi contabili e nel rispetto delle norme previste nell'ordinamento finanziario e degli enti locali e delle regole di finanza pubblica ed in particolare secondo quanto prevede l'art. 147 quinquies del T.U.E.L. e ss.mm.ii.
  2. Il controllo sugli equilibri finanziari è svolto dall'unità di controllo istituita sotto la direzione e il coordinamento del Responsabile del Servizio Finanziario, con la vigilanza dell'Organo di Revisione, e il coinvolgimento attivo degli Organi di Governo, del Direttore Generale, ove previsto, del Segretario e dei Responsabili dei Servizi, secondo le rispettive responsabilità.
  3. Il controllo sugli equilibri finanziari implica anche la valutazione degli effetti che si determinano per il Bilancio Finanziario dell'Ente in relazione all'andamento economico-finanziario degli organismi gestionali esterni, del quale l'unità di controllo sulle Società Partecipate è tenuta a darne evidenza in appositi report.
  4. Il mantenimento degli equilibri finanziari è garantito dal Responsabile del Servizio Finanziario, sia in fase di approvazione dei documenti di programmazione, sia durante tutta la gestione nonché in sede di Salvaguardia degli Equilibri ai sensi dell'art. 193 del Tuel.
  5. Il Responsabile del servizio finanziario, in qualità di coordinatore e sovrintendente dell'attività degli altri responsabili dei servizi che dovranno porre in essere le opportune verifiche riguardanti il proprio settore e comunicare gli eventuali fatti che potrebbero compromettere gli equilibri di bilancio, soprattutto alla presenza di debiti fuori bilancio, analizza ed aggrega le informazioni ricevute e, sulla base delle rilevazioni di contabilità generale finanziaria, provvede a:
    - a) verificare gli equilibri di bilancio, anche sulla base delle risultanze del monitoraggio periodico sugli Organismi partecipati, proponendo le misure necessarie a ripristinare il pareggio, qualora i dati della gestione finanziaria facciano prevedere un disavanzo di amministrazione o di gestione - per squilibrio della gestione di competenza, di cassa, ovvero della gestione dei residui - nonché le misure opportune per rispettare i vincoli di finanza pubblica;
    - b) in caso di gravi squilibri riguardanti la gestione dei residui, adottare le iniziative necessarie ad adeguare il Fondo crediti di dubbia esigibilità accantonato nel risultato di amministrazione;
    - c) istituire i provvedimenti necessari per il ripiano degli eventuali debiti fuori bilancio, sulla base di apposite relazioni tecniche formulate dai Dirigenti/Responsabili assegnatari della relativa spesa.
- In sede di salvaguardia degli equilibri di bilancio e di assestamento generale sono assunte le

eventuali deliberazioni di variazione al bilancio di previsione conseguenti:

- 1) alla verifica del conseguimento del saldo positivo dell'equilibrio di parte corrente dell'esercizio in corso in termini di competenza finanziaria;
- 2) all'eventuale disavanzo rilevato nell'ultimo esercizio in sede di rendiconto;
- 3) agli esiti della verifica della coerenza degli accertamenti delle entrate e della riduzione degli impegni correnti, realizzate nell'esercizio in corso, alle previsioni di ciascun esercizio considerato nel bilancio di previsione.

In detta sede è necessario, infine, dare atto del rispetto degli equilibri di bilancio per la gestione di competenza e la gestione di cassa, per ciascuna delle annualità contemplate dal bilancio.

Tra le verifiche è opportuno che il Responsabile del servizio finanziario proceda a:

- a) monitorare le entrate non ricorrenti, i cui accertamenti (o le previsioni di accertamento) non devono essere inferiori agli impegni delle spese non ricorrenti (o delle previsioni di impegno); le entrate correnti che non garantiscono accertamenti costanti negli esercizi, costituendo entrate straordinarie, sono destinate al finanziamento di investimenti e, pertanto, escluse dal calcolo dell'equilibrio di parte corrente;
- b) analizzare il fondo pluriennale vincolato al fine di constatare l'esigibilità della spesa in ragione dello stato d'avanzamento dei lavori;
- c) valutare i residui passivi ed attivi, e l'influenza che quest'ultimi possono apportare al fondo crediti di dubbia esigibilità;
- d) verificare la gestione della società partecipate/controllate e dei riflessi che possono produrre sul bilancio dell'ente locale per l'attivazione degli eventuali accantonamenti ai fondi indicati dall'art. 21 del D.lgs n. 175/2016;
- e) verificare gli altri accantonamenti, come il fondo garanzia debiti commerciali, fondi rischi contenzioso, fondo perdite società partecipate, fondo rinnovo contratto lavoro dipendenti e segretari, fondo indennità fine mandati sindaco e altri fondi rischi ed oneri futuri.

6. Il Responsabile del Servizio Finanziario formalizza il controllo sugli equilibri finanziari a partire dalla data di approvazione del Bilancio di Previsione, con cadenza di norma trimestrale e, comunque, in occasione della predisposizione della Delibera di salvaguardia degli equilibri prevista dall'art. 193 del T.U.E.L.

7. Il controllo si estende a tutti gli equilibri previsti dalla Parte II del T.U.E.L. ed in particolare riguarda:

- Equilibrio tra entrate e spese complessive;
- Equilibrio tra entrate afferenti ai titoli I, II e III e spese correnti aumentate delle spese relative alle quote di capitale di ammortamento dei debiti;
- Equilibrio tra entrate straordinarie, afferenti ai titoli IV e V e spese in conto capitale;
- Equilibrio nella gestione delle spese per i Servizi per conto di terzi;
- Equilibrio tra entrata a destinazione vincolata e relative spese;
- Equilibrio nella gestione di cassa, tra riscossioni e pagamenti;
- Equilibrio di bilancio ed equilibrio complessivo.

8. Sulla scorta delle risultanze derivanti dall'attività di controllo, il Responsabile del Servizio Finanziario redige una relazione conclusiva per il Sindaco, l'Organo di Revisione e il Direttore Generale o, in mancanza, il Segretario Generale, con la quale viene illustrata la situazione complessiva degli equilibri finanziari dell'Ente e le eventuali ripercussioni ai fini del rispetto dei vincoli di finanza pubblica imposti dalla normativa.

9. Qualunque scostamento rispetto agli equilibri finanziari o rispetto agli obiettivi di finanza

pubblica, rilevato sulla base dei dati effettivi o mediante analisi prospettica, è immediatamente segnalato dal Responsabile del Servizio Finanziario ai sensi dell'articolo 153, comma 6 del T.U.E.L. 10. Il Responsabile del Servizio Finanziario effettua un adeguato controllo avvalendosi dell'Unità di controllo istituita a tale scopo sull'andamento economico finanziario degli organismi gestionali esterni, nei limiti di cui al comma 3 dell'articolo 147-quinquies e al comma 6 dell'articolo 170 del T.U.E.L. e con esclusione delle società quotate ai sensi dell'art.147-quater del medesimo Testo Unico degli Enti Locali. 11. Degli esiti di tale tipologia di controllo si tiene conto anche ai fini della redazione del referto strategico.

## **TITOLO VI**

### **IL CONTROLLO SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE**

#### **CAPO I**

##### **Art. 12**

##### **Oggetto e caratteri generali**

1. Il presente Regolamento disciplina, secondo la propria autonomia organizzativa, un sistema concernente l'attività di controllo sulle società partecipate esercitata mediante le proprie strutture amministrative.
2. Ai fini del presente regolamento, trova applicazione la disciplina del T.U. adottato con decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175 (TUSP), il quale, all'art. 2, definisce "società a controllo pubblico" quelle "*società in cui una o più amministrazioni pubbliche esercitano poteri di controllo*", intendendosi per controllo "*la situazione descritta nell'art. 2359 del codice civile*". Detta situazione può sussistere anche quando, "*in applicazione di norme di legge o statutarie o di patti parasociali, per le decisioni finanziarie e gestionali strategiche relative all'attività sociale è richiesto il consenso unanime di tutte le parti che condividono il controllo*".
3. Il presente titolo prevede, al capo III, apposita disciplina integrativa per le cosiddette "società in house providing", come tali intendendosi ai sensi dell'art. 2 del T.U.S.P., comma 1, lett. o), "*le società sulle quali un'amministrazione esercita il controllo analogo o più amministrazioni esercitano il controllo analogo congiunto, nelle quali la partecipazione di capitali privati avviene nelle forme di cui all'art. 16, comma 1, e che soddisfano il requisito dell'attività prevalente di cui all'art. 16, comma 3*".

##### **Art. 13**

##### **Ambito di applicazione**

1. Le attività di vigilanza e controllo di cui al presente Regolamento si applicano alle società controllate ai sensi dell'art. 2359 del c.c., d'ora in avanti denominate "Società".
2. Per le società controllate indirettamente dalla Città Metropolitana di Messina, le disposizioni del



Regolamento vengono applicate per il tramite e sotto la responsabilità delle società controllanti.

3. Per tutti gli altri enti di diritto privato partecipati e non controllati dalla Città Metropolitana di Messina (Associazioni, Fondazioni e altre Società partecipate) e per quelli nei quali, in assenza di partecipazione, l'Amministrazione ha comunque il diritto di nominare o designare componenti dell'organo di amministrazione (d'ora innanzi anche "altri enti"), il Regolamento rappresenta un compendio di principi di comportamento cui ispirarsi, tenuto conto che la diretta applicazione presuppone la condivisione degli altri soci. È facoltà del Consigliere Metropolitano richiedere documenti ai componenti del C.d.A. designati dall'Amministrazione.

## **Art. 14**

### **Finalità**

1. Il sistema di controlli disciplinato dal Regolamento è espressione della *governance* esercitata dalla Città Metropolitana di Messina.
2. L'attività amministrativa della Città Metropolitana di Messina persegue il rispetto dei principi generali di economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità e trasparenza. La Città Metropolitana di Messina, in particolare, attraverso gli organi competenti:
  - definisce, attraverso i propri strumenti di programmazione e, in particolare, nel Documento Unico di Programmazione (D.U.P.), le linee di indirizzo strategico e operativo alle quali le Società devono attenersi ai fini della predisposizione del proprio programma annuale e pluriennale (budget) e della definizione degli obiettivi esecutivi da perseguire annualmente;
  - verifica il grado di raggiungimento degli obiettivi strategici, operativi ed esecutivi assegnati dal Socio Pubblico in sede di approvazione del budget;
  - rileva la situazione contabile, gestionale, organizzativa delle Società e verifica il rispetto da parte delle stesse dei vincoli normativi in materia di finanza pubblica.
3. L'Amministrazione, con l'ausilio di un adeguato sistema informativo, effettua il monitoraggio periodico dell'andamento delle società partecipate finalizzato a rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati, l'analisi delle motivazioni dei relativi scostamenti e l'individuazione delle opportune azioni correttive anche in riferimento ai possibili squilibri economico-finanziari con potenziali ricadute rilevanti per il bilancio dell'Ente.
4. Le società partecipate hanno l'obbligo di adeguare i sistemi di contabilità al fine di favorire il controllo dell'Amministrazione e il processo di consolidamento dei conti.

I risultati complessivi della gestione dell'Ente locale e delle Società Partecipate sono rilevati mediante il *bilancio consolidato*, redatto secondo la competenza economica, predisposto nel rispetto delle modalità previste dal decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118, e s.m.i.

## **Art. 15**

### **Competenza in materia di indirizzo e controllo delle società partecipate**

1. Il Consiglio Metropolitan esercita le proprie funzioni di indirizzo e controllo sulle attività delle società adottando deliberazioni con le quali approva:

- a) la costituzione di società o la partecipazione, così come il recesso, ad una società già esistente;
- b) il passaggio da una situazione di minoranza ad una di controllo o di maggioranza e viceversa;
- c) lo schema di statuto;
- d) il piano industriale triennale;
- e) l'affidamento di attività o servizi mediante contratti di servizio;
- f) tutti gli altri atti previsti dalla legge e dallo Statuto dell'Ente.

2. Le proposte di deliberazione di cui ai punti a), b), c), d) sono predisposte dal Servizio preposto alla programmazione ed al controllo sugli organismi partecipati secondo l'organigramma ed il funzionigramma vigenti.

3. Le proposte di deliberazione di cui al punto e) sono predisposte dai Servizi competenti per la gestione dei relativi contratti di servizio secondo l'organigramma ed il funzionigramma vigenti.

4. I Consiglieri Metropolitan, in conformità e ai sensi dell'art. 24 della L. n. 816/1985, applicabile nella Regione Siciliana in virtù del rinvio di cui all'art. 1, della L.R. n. 31/1986 e s.m.i., hanno diritto di ottenere dalle società partecipate tutte le notizie e le informazioni di cui dispongono, anche relative alle rispettive partecipate, utili all'espletamento del mandato secondo i tempi previsti dalla legge regionale 21 maggio 2019, n. 7. La richiesta alla società deve pervenire accompagnata da apposita dichiarazione da cui si evinca espressamente che trattasi di richiesta effettuata per l'esercizio del proprio incarico e ritenuta utile a tale fine. La dichiarazione contiene un impegno alla riservatezza ed al segreto nei casi specificatamente determinati dalla legge.

5. Il diritto di accesso per i Consiglieri Metropolitan è direttamente funzionale alla cura di un interesse pubblico, quale la funzione di rappresentanza della collettività.

6. Il Consigliere è tenuto al segreto d'ufficio nei casi previsti dalla legge e al rispetto delle norme sulla tutela dei dati personali.

7. Il Consigliere non potrà utilizzare gli atti e le informazioni ottenute per finalità diverse da quelle connesse all'esercizio del mandato.

8. La società ha l'obbligo di trasmettere tempestivamente, e comunque non oltre 30 giorni dalla richiesta la documentazione oggetto della richiesta di accesso.

9. Nel caso in cui i documenti oggetto della richiesta presentino elementi di riservatezza, trova applicazione la disciplina prevista dalla legge 241/90 e s.m.i.

## **Art. 16**

### **Principi fondamentali su organizzazione e gestione delle Società**

1. Le società a controllo pubblico devono adeguarsi ai principi fondamentali sull'organizzazione e la gestione di cui all'art. 6 del TUSP, adottando le misure previste e dandone contezza all'ente controllante.

2. Gli atti concernenti l'organizzazione e la gestione dei servizi generali, l'assunzione e

l'organizzazione del personale, l'affidamento di incarichi professionali e le procedure di acquisizione di beni e servizi devono essere uniformati ai principi di carattere generali vigenti per la Pubblica amministrazione ed alla normativa specifica destinata a regolamentare l'attività delle società a totale o parziale partecipazione pubblica. Tali atti, inoltre, devono essere coerenti rispetto ai contenuti del piano industriale e del budget.

3. Le Società devono dotarsi di appositi regolamenti, approvati dal Consiglio di amministrazione, in materia di acquisizione di risorse umane e di affidamento di incarichi professionali, di definizione ed individuazione della struttura organizzativa degli uffici, di valutazione delle prestazioni individuali ai fini della retribuzione accessoria, di esecuzione dei lavori in economia, di acquisizione di forniture di beni e appalti di servizi.

4. Le Società devono, in ogni caso, rispettare le norme di cui al D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. per l'acquisto di beni e servizi e le norme di cui al decreto legislativo 165/2001 e s.m.i., per i criteri e le modalità di reclutamento del personale, nonché i vincoli discendenti a loro carico direttamente da specifici provvedimenti in materia approvati dalla Città Metropolitana di Messina.

5. Le Società devono rispettare tutte le altre norme emanate dal legislatore comunitario, nazionale e regionale.

6. Alle Società ed altri enti si applica la disciplina prevista per le pubbliche amministrazioni in materia di *prevenzione della corruzione e trasparenza* così come previsto dalla normativa vigente.

## **CAPO II**

### **Art. 17**

#### **Tipologia di controlli**

1. L'Amministrazione definisce le modalità di vigilanza e di controllo delle Società con l'obiettivo di delineare un quadro completo delle informazioni che i componenti degli organi di governo delle società partecipate sono tenuti a fornire alla Città Metropolitana a tale fine.

2. La Città Metropolitana esercita le seguenti tipologie di controllo:

- a) Controllo societario.
- b) Controllo economico/finanziario.
- c) Controllo di efficienza, efficacia ed economicità della gestione.
- d) Controllo ispettivo ed informativo.

### **Art. 18**

#### **Il Controllo Societario**

1. Il Consiglio Metropolitanano esercita la funzione di indirizzo e controllo sulle attività delle Società partecipate adottando proprie deliberazioni come disposto dal presente Regolamento.

2. Il Consiglio Metropolitanano è informato della situazione delle singole partecipate attraverso le relazioni prodotte dagli uffici competenti secondo quanto previsto dal presente Regolamento e dai rispettivi organi di controllo interni ed esterni.

## **Art. 19**

### **Il Controllo economico-finanziario**

La Città Metropolitana esercita il controllo economico-finanziario sulle Società attraverso il monitoraggio:

- a) *Ex ante* sulle proposte di budget;
- b) *Concomitante* sui report periodici economico-finanziari sullo stato di attuazione del budget e del piano industriale;
- c) *Ex post* sui bilanci di esercizio individuali e i bilanci consolidati ove esistenti.

L'Amministrazione può richiedere alle società tutte le informazioni di dettaglio e i dati extra contabili ritenuti utili all'esercizio del controllo economico-finanziario.

## **Art. 20**

### **Controllo *ex ante***

1. Il Consiglio di Amministrazione della Società entro il 30 novembre di ogni anno, in conformità agli strumenti di programmazione della Città Metropolitana di Messina e, in particolare, agli obiettivi strategici ed operativi definiti dal Consiglio Metropolitan in sede di approvazione del Documento Unico di Programmazione, predispone il budget ai sensi del comma 2 del presente articolo, e lo trasmette senza indugio agli enti soci. Gli amministratori convocano entro il 31 dicembre l'Assemblea dei Soci per la relativa approvazione. Il Sindaco Metropolitan prende atto degli obiettivi esecutivi e gestionali di budget in sede di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione e Performance.

2. Il budget è composto da un programma annuale e da un programma pluriennale.

Il Programma annuale, corredato da apposita relazione del consiglio di amministrazione, riporta gli obiettivi di gestione che si intendono perseguire in coerenza con i programmi strategici ed operativi indicati dal Socio Pubblico, indicando per ciascuno di essi:

- a) Le linee di sviluppo delle diverse attività,
- b) Il programma annuale degli investimenti nel quale, per ciascuna linea di intervento, devono essere riportati, in conformità alle previsioni del programma pluriennale, la spesa prevista per l'esercizio di riferimento e le relative modalità di copertura finanziaria;
- c) La previsione del risultato economico rappresentato secondo lo schema di conto economico di cui all'art. 2425 C.C.;
- d) Il prospetto di previsione finanziaria redatto in forma di rendiconto finanziario per flussi di liquidità.

Il Programma pluriennale ha durata triennale ed è articolato per singoli programmi e, ove possibile, per progetti, con l'indicazione degli investimenti previsti e le relative modalità di finanziamento nonché dei costi e dei ricavi di gestione riportati distintamente per ciascun esercizio. Esso è scorrevole ed è aggiornato annualmente in relazione al programma annuale. I programmi annuale e pluriennale sono disaggregati ed articolati, altresì, per aree strategiche d'affari o per servizi, al fine di favorire l'attività di controllo concomitante ed a consuntivo del socio pubblico per singoli settori di intervento.

## **Art. 21**

### **Controllo concomitante**

1. Il Consiglio di Amministrazione della Società trasmette al Servizio “Rendiconto della Gestione” report trimestrali entro la fine del mese successivo la scadenza del trimestre, nei quali vengono illustrati e analizzati:
  - a. Lo stato di attuazione degli obiettivi esecutivi di budget e gli eventuali scostamenti rispetto ai risultati attesi;
  - b. Le opportune azioni correttive da intraprendere per eliminare le cause degli scostamenti rilevati;
  - c. l’andamento economico-finanziario nel periodo di riferimento e le misure da attuare con specifico riferimento a possibili squilibri economico-finanziari aventi refluenze sul bilancio della Città Metropolitana di Messina.
2. I report vengono esaminati dal Servizio “Rendiconto della Gestione”, che provvede tempestivamente a segnalare gli esiti del controllo concomitante al Sig. Sindaco per le decisioni conseguenziali in ordine alle misure da attuare e alle direttive da impartire agli organi di vertice e direttivi delle Società, al fine di eliminare gli scostamenti rilevati;
3. Le Società devono trasmettere altresì la Relazione semestrale sull’andamento della situazione economica/finanziaria e patrimoniale riferita al primo semestre entro il 31 luglio di ogni anno, certificata dal collegio sindacale. Inoltre, al fine di prevenire il determinarsi di disallineamenti contabili a chiusura dell’esercizio, ai fini della verifica di cui all’art. 11, comma 6, lett. j), del D.Lgs. n. 118 del 2011, entro il 30/07, le Società devono tramettere la situazione analitica intermedia delle partite creditorie e debitorie nei confronti della Città Metropolitana riferita al 30/06 dell’esercizio in corso. Il servizio competente provvede alla verifica con le risultanze contabili dell’ente ad effettuare le necessarie segnalazioni agli organi di governo dell’ente e agli organi di vertice delle società per l’immediata attivazione delle necessarie misure di allineamento.

## **Art. 22**

### **Controllo *ex post***

1. Il Consiglio di Amministrazione della Società trasmette al Servizio “Rendiconto della Gestione” il progetto di bilancio almeno trenta giorni prima della data prevista per l’approvazione da parte dell’Assemblea.
2. La trasmissione del progetto di bilancio è preceduta dalla trasmissione della situazione analitica dei crediti e debiti della società al 31/12 dell’esercizio di riferimento entro e non oltre il 31/01 dell’anno successivo per consentire alla Città Metropolitana di Messina gli adempimenti di legge previsti in materia.
3. Il Servizio “Rendiconto della Gestione” redige una relazione sul progetto di bilancio contenente, anche sulla base della relazione del Revisore Legale ex art.14 del d.lgs. 27/01/2010 n.39 e della

relazione del Collegio Sindacale ex art.2429, comma 2°, del codice civile, le indicazioni necessarie per consentire al socio o al soggetto delegato a rappresentare la Città Metropolitana in Assemblea di assumere le decisioni ritenute appropriate per l'approvazione del bilancio.

4. Il Dirigente dei Servizi Finanziari provvede alla certificazione della copertura finanziaria dei crediti iscritti nel progetto di bilancio nei confronti della Città Metropolitana.

5. Ai fini della salvaguardia degli equilibri finanziari dell'Ente, gli Uffici competenti informano il Dirigente della Direzione dei Servizi Finanziari in merito ai disallineamenti sulle partite creditorie e debitorie per le conseguenti iniziative.

6. I progetti di bilancio sono trasmessi al Collegio dei Revisori entro 30 giorni dalla ricezione degli stessi.

7. Nei limiti e in osservanza delle disposizioni normative in materia, i risultati complessivi della gestione della Città Metropolitana di Messina e delle Società sono rilevati mediante il bilancio consolidato. Ai fini della redazione di detto documento contabile, le Società forniscono le informazioni richieste dall'Ente secondo specifiche direttive.

## **Art. 23**

### **Il controllo di efficacia ed efficienza**

1. La Città Metropolitana di Messina esercita il controllo di efficacia ed efficienza sulle Società:

- a) *Ex ante* attraverso la definizione del contratto di servizio e della carta dei servizi;
- b) *Concomitante* attraverso l'analisi dei report periodici sullo stato di attuazione degli obiettivi e sul rispetto degli standard quali-quantitativi previsti per le attività di servizio, con riferimento sia alla qualità effettiva sia alla qualità percepita.
- c) *Ex post* attraverso la misurazione della qualità dei servizi erogata e percepita.

2. Detto controllo è svolto dai Dirigenti e responsabili dei Servizi relativi ai settori competenti per materia .

## **Art. 24**

### **Controllo *ex ante* – Contratti di servizio**

1. Il contratto di servizio rappresenta lo strumento fondamentale attraverso il quale sono disciplinati i rapporti giuridici tra l'Ente e le Società partecipate strumentali e/o affidatarie di servizi pubblici

locali esternalizzati secondo le modalità previste dalla normativa comunitaria, dal D. Lgs 267/2000 e s.m.i., dalle normative di settore. I contratti di servizio possono contenere tutte le clausole ritenute più idonee al conseguimento degli obiettivi preposti dall'Amministrazione, comprese eventuali clausole sanzionatorie da applicarsi nei casi d'inadempimento degli obblighi assunti, ma devono contenere obbligatoriamente:

- Termini temporali del rapporto;
- I livelli di servizio erogati;
- Le modalità di espletamento del servizio;

- I regimi e i livelli tariffari;
- Il corrispettivo dovuto e le modalità di pagamento;
- L'obbligo per il gestore di pubblici servizi di adottare, pubblicare, applicare e diffondere la Carta dei Servizi;
- L'obbligo per il gestore di monitorare, in relazione agli standard stabiliti, la qualità del servizio erogato e la qualità del servizio percepito dall'utenza;
- Le modalità di verifica del rispetto degli obblighi contrattuali da effettuarsi tramite rapporti periodici ed eventualmente anche con l'attivazione di cruscotti informatizzati, resi disponibili in modalità web, all'ufficio competente che potrà disporre di tutte le informazioni necessarie;
- Penali da applicare proporzionalmente in rapporto all'inadempimento o al mancato rispetto dei livelli di servizio concordati.

2. La proposta relativa allo schema di contratto dei servizi è decretata dal Sindaco Metropolitano nel rispetto delle linee d'indirizzo e degli obiettivi contenuti nei documenti di programmazione dell'Ente per la successiva approvazione da parte del Consiglio Metropolitano.

3. I contratti di servizio dovranno essere revisionati ove necessario in ragione di sopravvenute nuove prescrizioni introdotte dal modificato quadro normativo.

## **Art. 25**

### **La carta dei servizi**

1. La carta dei servizi costituisce uno strumento essenziale e imprescindibile di specificazione dei principi e degli standard cui deve essere uniformata l'erogazione dei pubblici servizi locali esternalizzati, a tutela della qualità e dei bisogni dell'utenza di riferimento, nel rispetto delle esigenze di efficienza ed imparzialità dell'azione amministrativa ed a garanzia della partecipazione del cittadino utente al processo di erogazione del servizio pubblico.

2. La Carta dei servizi delle Società deve contenere standard qualitativi equivalenti a quelli utilizzati per la Carta dei Servizi della Città Metropolitana e deve essere compilata e resa disponibile in modalità web.

3. Alla disponibilità dell'applicativo deve essere associato un indicatore per la misurazione del livello di servizio ed il calcolo di eventuali penali da prevedere espressamente nei singoli Contratti di servizio.

4. La carta dei servizi, predisposta a cura del soggetto gestore nel rispetto delle previsioni contenute nel contratto di servizio e approvata dai competenti organi societari, è trasmessa all'Ente per la necessaria presa d'atto da parte dell'ufficio competente.

5. La stessa sarà soggetta a periodica revisione con modalità e tempi da individuarsi nella medesima carta.

**Art. 26**

**Controllo concomitante - Monitoraggio dei servizi erogati**

1. Il controllo sulla corretta gestione dei contratti di servizio è svolto dai Dirigenti e responsabili dei Servizi relativi ai settori competenti per materia come individuati dall'organigramma e funzionigramma.
2. A tal fine le società trasmettono agli uffici titolari dei contratti di servizio rapporti semestrali sulle prestazioni effettuate evidenziando eventuali criticità gestionali e scostamenti rispetto agli impegni contrattuali e sulle misure adottate per assicurare il rispetto di eventuali limiti o vincoli di legge.

**Art. 27**

**Controllo *ex post* - Qualità dei servizi erogata e percepita**

1. Le società trasmettono allegata alle previsioni di budget una relazione annuale sul livello qualitativo dei servizi prestati in relazione agli standard stabiliti dai contratti o dalle carte di servizio. Tale relazione dà anche conto della soddisfazione dell'utenza interna od esterna rilevata attraverso apposite indagini e sondaggi, predisposti in accordo con gli uffici della Città Metropolitana affidanti i servizi. Alla fine di ogni anno, inoltre, sarà prodotto un report finale per il monitoraggio della qualità dei servizi erogati nell'anno solare di riferimento, necessario per la liquidazione dei corrispettivi a saldo posti a garanzia.
2. Ai fini della attuazione degli adempimenti di cui al comma precedente, le Società si dotano di strumenti informativi ed operativi volti alla rilevazione della qualità dei servizi erogata e della qualità dei servizi percepita secondo le modalità indicate per la Città Metropolitana di Messina nel presente Regolamento.
3. La Città Metropolitana di Messina può, con proprie strutture e nei modi e con la periodicità prevista nel presente Regolamento, predisporre indagini di Customer Satisfaction dell'utenza interna e/o esterna per i servizi resi dalle società partecipate strumentali o gestori di pubblici servizi esternalizzati e ne pubblica i risultati sul Sito Istituzionale.

**Art. 28**

**Risultanze del controllo**

1. I Dirigenti che gestiscono la committenza e i correlati contratti di servizi e che hanno eseguito il controllo di efficacia ed efficienza, sottopongono al Sindaco Metropolitan ed al Consiglio Metropolitan una relazione annuale sul livello quali-quantitativo dei servizi prestati dalle società e su eventuali azioni correttive poste in essere unitamente ai report di verifica entro il 31 marzo dell'anno successivo.
2. L'osservanza del predetto adempimento costituisce elemento valutabile ai fini della performance



## **Art. 29**

### **Controllo specifico su attività e documenti**

1. La Città Metropolitana di Messina può richiedere la redazione di specifici rapporti in relazione a fatti, atti e/o decisioni tecniche, strategiche e/o gestionali adottate, nonché gli atti e documenti a supporto.
2. L'organo amministrativo della società partecipata deve fornire adeguata risposta scritta, corredata di elaborazioni, analisi e valutazioni che il caso richiede, all'Amministrazione entro 30 giorni dalla richiesta o, comunque, entro i maggiori termini fissati dall'Amministrazione.
3. La Città Metropolitana può anche richiedere la trasmissione di ogni atto e/o documento inerenti all'attività di produzione ed erogazione del servizio che dovrà essere riscontrata dall'organo amministrativo della società partecipata entro 7 giorni dalla richiesta o, comunque, entro i maggiori termini fissati dall'Amministrazione.

## **Art. 30**

### **Partecipazione della Società ai Consigli Metropolitan**

1. I legali rappresentanti, o loro delegati, della società oggetto del presente regolamento, ove richiesto dal Sindaco, partecipano alle sedute del Consiglio Metropolitan, ove siano trattati argomenti che li riguardano. Qualora impossibilitati a partecipare sarà loro cura far pervenire apposite relazioni se richieste dai competenti organi della Città Metropolitana.

## **CAPO IV**

### **CONTROLLO ANALOGO**

#### **Art. 31**

##### **Ambito di applicazione e modalità di controllo**

1. Le disposizioni seguenti disciplinano le modalità del controllo analogo ed operativo sulle società non quotate partecipate e controllate che gestiscono servizi in regime di “in house providing”, secondo le definizioni indicate dalla normativa comunitaria e nazionale.
2. Per controllo analogo si intende un’attività di vigilanza e controllo analoga a quella svolta istituzionalmente dall’Ente riguardo all’attività dei propri uffici, in virtù della titolarità dei servizi pubblici locali o delle attività amministrative di competenza e del suo ruolo di garante nei confronti dell’utenza locale.
3. Le disposizioni sul controllo analogo di cui al presente capo sono da intendersi in aggiunta ed integrazione della disciplina generale sui controlli da parte della Città Metropolitana di Messina sulle società partecipate di cui al Titolo V, Capi I, II e III del presente Regolamento.
4. Le tipologie di controllo analogo si articolano su due livelli: giuridico - contabile e qualità dei servizi erogati.
5. Il controllo è esercitato da ogni Dirigente per le relative competenze che, trimestralmente, relazionerà sugli esiti di tale controllo “Servizio Rendiconto della Gestione”. L’osservanza del predetto adempimento costituisce elemento valutabile ai fini della performance.

#### **Art. 32**

##### **Tipologie di controllo e strumenti di monitoraggio**

1. Ai fini dell’esercizio del controllo analogo, in relazione alle tipologie di controllo di cui al precedente articolo 31, comma 4, la Società in house, oltre ai documenti espressamente indicati nei rispettivi Statuti, deve trasmettere ai Dirigenti delle direzioni che gestiscono la committenza e i correlati contratti di servizi, e al Dirigente del “Servizio Rendiconto della Gestione” anche i seguenti atti per ciascun “ambito di controllo” di seguito riportato:

##### *A) Controllo giuridico-contabile*

1. Report economico suddiviso per centri di costo (settori di attività) – trimestrale
2. Report sullo stato di attuazione degli obiettivi programmati – trimestrale.
3. Elenco annuale aggregato degli acquisti di beni, servizi e lavori, indicando le modalità di individuazione dei fornitori e degli esecutori di lavori.
4. Assunzioni effettuate e principali atti di gestione del personale.
5. Atti di disposizione del patrimonio.
6. Report dati per predisposizione bilancio consolidato.
1. Tutti gli atti di acquisto e di alienazione di beni immobili del patrimonio, nonché l’assunzione

di mutui e di altre forme di finanziamento, ad eccezione delle rinegoziazioni di finanziamenti già in essere, delle società in house, sono soggetti all'approvazione da parte del Sindaco Metropolitano. Il collegio sindacale nonché il Revisore Legale dovranno trasmettere all'Amministrazione Metropolitana, entro un mese dalla loro adunanza, effettuata ai sensi della normativa vigente, copia dei relativi verbali.

2. Si applicano alle Società in house le disposizioni di cui agli artt. 15, 16 del presente Regolamento.

*B) Controllo sulla qualità dei servizi*

1. Elenco trimestrale dei reclami.

2. Rilevazioni di Customer Satisfaction, condivise nelle metodologie e nei contenuti con l'Amministrazione, da effettuare nei termini di cui all'art.27 del presente Regolamento. A tal fine, le società in house provvedono a dotarsi di idonei strumenti telematici finalizzati alla rilevazione automatica del grado di soddisfazione dell'utenza.

3. Analisi degli indicatori di qualità previsti dalle carte dei servizi, da effettuare con cadenza almeno annuale.

4. Report sulla gestione di reclami e disservizi.

5. Mappatura dei procedimenti indicativi dei tempi di erogazione delle prestazioni.

6. Informazioni preventive all'utenza su modifiche concernenti l'organizzazione e la gestione del servizio.

### **Art. 33**

#### **Controllo ispettivo e informativo**

1. La Città Metropolitana di Messina può eseguire specifiche visite ispettive presso la sede sociale ovvero presso altri luoghi ove si erogano i servizi. La visita ispettiva può consistere sia in mere attività di colloquio e richiesta, verbale o scritta, di precisazioni, dati ed informazioni nei confronti degli organi societari e/o direzionali del soggetto gestore, sia nell'accesso fisico ai luoghi di produzione e/o erogazione dei servizi medesimi. La visita ispettiva dovrà essere motivata dalla necessità di acquisire e verificare direttamente dati, elementi, operazioni e modalità tecnico-pratiche o gestionali inerenti all'espletamento dell'attività di produzione ed erogazione del servizio, non diversamente evincibili per mezzo delle attività di cui al successivo articolo.

2. Le visite ispettive possono essere effettuate a cura del servizio competente *ratione materiae* secondo l'organigramma ed il funzionigramma vigenti, di propria iniziativa quando ritenuto opportuno, in caso di segnalazioni e/o esposti da parte di terzi o su espressa specifica richiesta del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale della Città Metropolitana di Messina.

3. Alla visita ispettiva, effettuata per mezzo di personale dotato dei requisiti professionali necessari, può collaborare od assistere uno o più rappresentanti degli organi societari, coadiuvati da eventuale personale dipendente. La visita ispettiva deve essere preceduta da specifica comunicazione, formulata dall'ufficio precedente, con l'indicazione sommaria dei luoghi e dei tempi previsti per la verifica.

4. L'esito del controllo ispettivo deve essere riportato in un referto informativo da trasmettere al Sindaco e al Consiglio Metropolitan.

5. La Città Metropolitana di Messina, per il tramite Servizio "Rendiconto della Gestione", può disporre, altresì, con periodicità semestrale, un'indagine a campione sugli atti e/o provvedimenti posti in essere dalla Società in house al fine di verificarne la legittimità e la regolarità tecnico-amministrativa. Il Sindaco Metropolitan con proprio provvedimento prende atto degli esiti di detto controllo e formula i propri indirizzi agli organi di vertice e di controllo delle società interessate.

## **Art. 34**

### **Obblighi per gli Amministratori delle Società in House**

1. Gli organi amministrativi della società in house, al fine di garantire che l'attività di quest'ultima si sviluppi in maniera armonica e coordinata con l'azione amministrativa della Città Metropolitana, sono obbligati a conformarsi agli indirizzi impartiti dagli organi di governo dell'Ente, nel quadro della prevalenza da riservare all'Interesse Pubblico stabilito per legge.

2. Essi, inoltre, ottemperano tempestivamente alle disposizioni e ai rilievi formulati dagli organi metropolitani preposti al controllo, nonché dei dirigenti per le rispettive competenze, assicurando la tempestiva adozione delle misure correttive indicate dall'Amministrazione, in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari imputabili agli organi societari, al rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica e per garantire la regolarità, l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei servizi gestiti.

3. In caso di gravi e/o reiterate violazioni degli indirizzi ricevuti o di omissioni degli obblighi previsti dalla legge e dal presente regolamento, possono essere rimossi dall'incarico con provvedimento dell'Organo competente alla designazione o alla nomina.

## **Art. 35**

### **Integrazione del sistema di controllo strategico, di controllo di gestione e di controllo sulla qualità dei servizi della Città Metropolitana di Messina e del sistema di controllo sugli organismi partecipati**

1. Al fine di integrare il sistema di controllo sulle Società, sia in house sia a partecipazione pubblica, con il sistema di controllo di gestione della Città Metropolitana di Messina e, più in generale, con il ciclo della performance di questo Ente, gli organismi partecipati:

- entro il 15 luglio di ogni anno, trasmettono al Servizio "Rendiconto della Gestione" e, per conoscenza, al Servizio "Programmazione, performance e processi organizzativi", il report concernente il monitoraggio semestrale degli obiettivi esecutivi assegnati per l'esercizio in corso, al fine di verificarne lo stato di attuazione, gli eventuali scostamenti ed apportare agli

stessi eventuali modifiche e integrazioni in sede di rimodulazione del Piano Esecutivo di Gestione e della sottosezione di programmazione 2.2 “Performance” del P.I.A.O. I medesimi dati vengono utilizzati per le finalità connesse al controllo strategico della Città Metropolitana di Messina;

- entro il 30 aprile di ogni anno, trasmettono al Servizio “Rendiconto della Gestione” e, per conoscenza, al Servizio “Programmazione, performance e processi organizzativi”:

a) il report concernente la rendicontazione sullo stato di attuazione degli obiettivi esecutivi di PEG assegnati per l'esercizio finanziario precedente, al fine di predisporre la Relazione sulla performance della Città Metropolitana di Messina nella sua accezione allargata di “Gruppo Pubblico Locale”. Per quanto attiene i dati economico-patrimoniali, gli stessi trovano la propria rappresentazione nel bilancio consolidato dell'Ente proprietario e degli altri documenti di cui al presente regolamento, limitatamente agli organismi partecipati rientrati nell'area di consolidamento nei termini di legge;

b) il report concernente gli esiti dell'indagine di customer satisfaction relativa ai servizi erogati nell'esercizio precedente. Detti dati confluiscono all'interno della Relazione annuale sulla performance della Città Metropolitana di Messina;

c) il referto sul controllo strategico concernente la verifica del grado di realizzazione degli obiettivi strategici ed operativi relativi all'esercizio finanziario precedente definiti nel budget pluriennale, in coerenza con il Documento Unico di Programmazione, con la sottosezione 2.1 “Valore pubblico” del P.I.A.O. e gli altri strumenti di programmazione della Città Metropolitana di Messina. Detta verifica si basa sulla elaborazione degli indicatori previsti e sulla analisi degli scostamenti rilevati.

## **TITOLO VII**

### **IL CONTROLLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI**

#### **Art. 36**

##### **Finalità del controllo di qualità dei servizi**

1. Il controllo sulla qualità dei servizi erogati è finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi e alla verifica del rispetto degli standard qualitativi definiti nelle carte dei servizi, ove adottate, nei regolamenti, nelle disposizioni di legge ovvero stabiliti in sede di programmazione degli interventi.
2. Il controllo sulla qualità dei servizi come definito al comma 1, può essere esercitato dalla Città Metropolitana di Messina sia direttamente sia mediante organismi gestionali esterni.
3. Il controllo di qualità ha l'obiettivo di individuare le eventuali criticità nel processo di erogazione del servizio, al fine di adottare le azioni correttive in un'ottica di miglioramento continuo e di graduale apprendimento organizzativo.
4. Il controllo di qualità si colloca, sul piano sistemico, all'interno del "ciclo della qualità" che comprende le seguenti fasi:
  - pianificazione
  - implementazione (attuazione delle azioni pianificate)
  - verifica
  - azioni di miglioramento
5. Il Sindaco Metropolitano, in sede di pianificazione triennale e di programmazione annuale, rispettivamente, nelle sottosezioni 2.1 "Valore Pubblico" e 2.2 "Performance" del P.I.A.O., definisce, anche sulla base degli esiti del controllo di qualità dei servizi, gli obiettivi concernenti:
  - a. l'implementazione dei processi di rilevazione e di verifica della qualità dei servizi secondo i parametri dimensionali specificati al successivo comma 6;
  - b. le azioni migliorative da apportare ai processi gestionali sulla base delle criticità rilevate attraverso l'attività di verifica della qualità effettiva e della qualità percepita dall'utenza finale;
  - c. il miglioramento degli standard qualitativi dei servizi erogati.
6. L'approccio metodologico su cui si basa il controllo di qualità dei servizi è di tipo multidimensionale e, come tale, è finalizzato alla rilevazione:
  - a) della qualità percepita dall'utente, rilevabile tramite gli strumenti di controllo di cui all'art. 43 del presente Regolamento;

- b) della qualità effettiva rappresentata, a sua volta, da molteplici dimensioni e, in particolare, dalla accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia, affidabilità, completezza dei servizi erogati all'utenza.

Detto approccio, contemplando tanto le dimensioni qualitative della percezione soggettiva quanto le dimensioni quantitative correlate a standard oggettivi, ha come finalità ultima quella di individuare, nell'ambito dei processi di erogazione dei servizi, specifiche aree di criticità e di adottare, in modo mirato, misure volte ad assicurare la corrispondenza del servizio effettivamente erogato alle aspettative degli utenti e ai parametri indicati nella Carta dei Servizi.

## **Art. 37**

### **Soggetti e modalità del controllo di qualità dei servizi**

1. Alla definizione del sistema complessivo della qualità partecipano, a vari livelli e secondo le rispettive competenze, nel rispetto del principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione, i soggetti sotto indicati:
  - a) il Sindaco Metropolitano, annualmente, in sede di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione (obiettivi generali di primo livello) e della sottosezione 2.2. "Performance" del PIAO (obiettivi specifici di secondo livello), definisce gli obiettivi di performance organizzativa concernenti il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati secondo le modalità previste al comma 5 del precedente articolo e li assegna ai responsabili delle strutture apicali di 1° livello;
  - b) il Direttore Generale o, se non previsto, il Segretario Generale, svolge un ruolo di impulso, direzione, coordinamento e supervisione, con il supporto dei soggetti indicati alle successive lettere c), d), e) secondo le rispettive competenze;
  - c) i responsabili delle strutture apicali di 1° livello provvedono alla predisposizione della Carta dei Servizi ai sensi dell'art. 41 del presente Regolamento, al costante aggiornamento della stessa e alla relativa pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente; essi sono destinatari e diretti responsabili della attuazione degli obiettivi di performance organizzativa di cui alla precedente lett. a) e sono tenuti a fornire tutte le informazioni necessarie per l'attuazione e l'implementazione dei processi di verifica della qualità dei servizi;
  - d) il Servizio "Servizi Istituzionali, Anticorruzione e Trasparenza, URP" provvede alla gestione dei reclami e dei suggerimenti dei cittadini, collaborando, altresì, al conseguente adeguamento dei fattori che determinano la qualità delle prestazioni offerte. Ai sensi dell'art. 8 della legge 150/2000 detto Servizio attua e promuove in termini migliorativi i processi di verifica della qualità effettiva dei servizi;
  - e) il Servizio "Programmazione, Performance e Processi Organizzativi" assicura il collegamento tra il sistema del controllo della qualità dei servizi e il sistema di misurazione e valutazione della performance, con specifico riferimento all'ambito della "performance organizzativa";
  - f) il Servizio "Servizi Informatici" della I Direzione cui compete la rilevazione sistematica dei bisogni e del livello di soddisfazione dell'utenza e delle direzioni per i servizi erogati. Gli esiti delle indagini di "customer satisfaction" sono formalizzati con atto del Dirigente del

predetto Servizio, almeno una volta l'anno, entro il 30 aprile, in apposito referto da pubblicare sul sito istituzionale. Il predetto referto viene trasmesso al Sindaco e al Presidente del Consiglio Metropolitan, al Direttore Generale o, in mancanza, al Segretario Generale, al Nucleo Indipendente di Valutazione per le funzioni di competenza, ai dirigenti delle strutture dirigenziali e, per la necessaria integrazione, al Servizio "Programmazione, Performance e Processi Organizzativi" ai fini della redazione della "Relazione Annuale sulla Performance" e del "Referto sul Controllo Strategico". Su richiesta del Direttore Generale o, in mancanza, del Segretario Generale possono essere inoltre richieste ulteriori indagini per le finalità di volta in volta specificate, nonché quelle funzionali all'esercizio del controllo strategico;

**g)** la "Sezione di controllo sulla qualità dei servizi", incardinata nel "Sistema dei controlli interni", svolge compiti di studio e di propulsione in materia di implementazione delle metodologie di rilevazione della qualità.

2. Il sistema del controllo sulla qualità dei servizi è integrato con il sistema del controllo strategico e del controllo di gestione che dello stesso utilizzano i dati per le finalità rispettivamente perseguite.

## **Art. 38**

### **Gli strumenti del controllo della qualità**

La Città Metropolitana di Messina garantisce l'utilizzo degli strumenti necessari e idonei per un adeguato esercizio della qualità effettiva e percepita.

## **CAPO I**

## **Art. 39**

### **Gli strumenti di controllo della qualità effettiva**

1. Costituiscono strumenti del controllo di qualità effettiva:

- a) indicatori di qualità;
- b) la Carta dei Servizi;
- c) l'attività di benchmarking.



## **Art. 40**

### **Gli indicatori di qualità effettiva**

1. La qualità effettiva è misurata secondo molteplici dimensioni per ciascuna delle quali vengono individuati appositi indicatori, associando a ciascuno di essi, un valore programmato. La definizione dell'indicatore e del valore determina lo standard di qualità.
2. La definizione degli indicatori di qualità effettiva dei servizi erogati all'utenza si articola, sul piano metodologico, nelle seguenti fasi:
  - a) mappatura dei processi che comportano come risultato finale (output) l'erogazione di un servizio pubblico;
  - b) selezione dei servizi, e nell'ambito di questi ultimi, dei processi più rilevanti e significativi su cui focalizzare con controllo degli standard qualitativi legati ai parametri performanti specificati alla successiva lett. d);
  - c) indicazione, per ciascun processo mappato, delle principali caratteristiche, delle modalità di erogazione e delle tipologie di utenza;
  - d) perimetrazione delle dimensioni più rilevanti e significative per rappresentare la qualità effettiva di ciascun servizio individuato, fermo restando che sono da considerarsi essenziali e imprescindibili le dimensioni sotto riportate:
    - Accessibilità: si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile. Ne sono sottodimensioni: l'accessibilità fisica (accessibilità a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio), l'accessibilità multicanale (accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali di comunicazione);
    - Trasparenza: è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente i costi associati all'erogazione del servizio richiesto, il soggetto responsabile dell'ufficio o del procedimento e il relativo recapito telefonico e/o di posta elettronica, i termini di conclusione del procedimento, le modalità di comunicazione del provvedimento finale e di superamento di eventuali disservizi o anomalie riscontrate, gli organi amministrativi o giurisdizionali a cui rivolgersi per eventuali ricorsi e i tempi previsti;
    - Tempestività: è rappresentata dal rispetto dei termini di erogazione di un servizio e viene misurata rapportando i tempi effettivi di esitazione dell'istanza dell'utente/cliente e i tempi indicati nella carta dei servizi ovvero da disposizioni di legge o regolamentari.
    - Efficacia: si identifica con i sotto parametri di "conformità", intesa come corrispondenza delle pratiche svolte alle norme di legge o di regolamento, di "affidabilità", intesa come rispondenza della prestazione erogata alle specifiche indicate

in sede di istanza dall'utente, di "compiutezza", intesa come concreto soddisfacimento delle esigenze e dei bisogni effettivi dell'utente.

- a) individuazione, per ciascuna delle dimensioni della qualità effettiva, di specifici indicatori finalizzati alla rilevazione della qualità effettiva dei servizi erogati. Detti indicatori devono presentare le seguenti caratteristiche:
- precisione, o significatività, intesa come la capacità di un indicatore o di un insieme di indicatori di misurare realmente ed esattamente il grado di raggiungimento di un obiettivo. Fra i tanti indicatori possibili occorre quindi selezionare quelli che consentono di rappresentare meglio i risultati che si vogliono raggiungere.
  - completezza, ossia la capacità del sistema di indicatori di rappresentare le variabili principali che determinano i risultati dell'amministrazione.
  - tempestività, ossia la capacità di fornire le informazioni necessarie in tempi utili ai decisori;
  - misurabilità: capacità dell'indicatore di essere quantificabile secondo una procedura oggettiva, basata su fonti affidabili *e su sistemi di rilevazione informatizzati*. A tal fine, l'Amministrazione favorisce processi strutturati di integrazione e di condivisione dei sistemi informativi esistenti all'interno dell'Ente nonché l'introduzione di sistemi di rilevazione automatica dei tempi di attesa con specifico riferimento agli uffici che gestiscono un considerevole bacino di utenza.

## **Art. 41**

### **La Carta dei Servizi**

1. La Carta dei Servizi è il documento con il quale la Città Metropolitana di Messina dichiara alla collettività di riferimento, secondo una logica "pattizia" i servizi che intende erogare, l'output e le caratteristiche del servizio erogato, le dimensioni significative di ciascun servizio in termini di utilità effettiva per gli utenti e di efficacia del risultato finale, tenuto conto dei parametri dimensionali essenziali e imprescindibili riportati all'art. 40, c. 2, lett. d) del presente Regolamento, le modalità di erogazione, gli standard di qualità che intende garantire, le forme di tutela previste e di eventuale rimborso, nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, efficacia ed efficienza, trasparenza, accesso, partecipazione, privacy e continuità del servizio. Gli standard di qualità devono essere correlati a ciascuna dimensione qualificante il servizio, rilevanti, significativi, facilmente comprensibili e verificabili dagli utenti, misurabili ed effettivamente monitorabili mediante specifici indicatori di qualità effettiva e idonei strumenti di controllo della qualità percepita di cui al presente Regolamento. La Carta dei servizi deve indicare, altresì, i livelli di qualità del servizio erogato relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità, evidenziando quanto previsto dalla normativa vigente nello specifico settore di riferimento, indicando chiaramente ed in maniera accessibile per le varie disabilità i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei

confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura e le modalità con cui esigerli, anche attraverso gli organi o le autorità di controllo preposte.

2. Con la Carta dei Servizi la Città Metropolitana di Messina si impegna nei confronti della collettività servita a rispettare gli standard nella stessa indicati ed a porre in essere ogni misura ed azione correttiva, volta al miglioramento continuo della qualità, ivi inclusa l'implementazione delle procedure di ascolto, di reclamo, di segnalazione, di customer satisfaction e, più in generale, di partecipazione pro-attiva del cittadino-utente. In particolare, la Carta dei Servizi pone in capo all'Ente il dovere di valutazione della propria performance in termini di qualità effettiva e percepita mediante gli strumenti di controllo definiti nel presente titolo, al fine di verificare il rispetto degli standard pubblicati e promuovere percorsi volti alla eliminazione e/o riduzione delle criticità rilevate nei processi di erogazione dei servizi ed al miglioramento continuo della performance.
3. La Carta di Servizi, all'interno del "ciclo della qualità" costituisce:
  - uno strumento di comunicazione diretto con i cittadini/utenti
  - un impegno dell'Amministrazione nei confronti dei cittadini/utenti
  - uno strumento di tutela degli interessi dei cittadini/utenti
  - un punto di arrivo e di partenza del sistema dinamico della qualità finalizzato al miglioramento della performance organizzativa dell'Ente e del grado di efficacia dei processi produttivi finalizzati al soddisfacimento dei bisogni effettivi dell'utenza.
4. La Carta dei Servizi è predisposta con propria determinazione da ciascun Dirigente per la Direzione di propria competenza. Della stessa viene data adeguata informazione sia attraverso i canali istituzionali dell'Ente (sito web, newsletter, comunicati stampa, incontri, etc.), anche nel rispetto degli obblighi di comunicazione e pubblicazione previsti dalla normativa vigente in materia di trasparenza, sia mediante la relativa diffusione che le direzioni interessate devono dare all'utenza di riferimento secondo le modalità divulgative stabilite dai rispettivi responsabili.

## **Art. 42**

### **Attività di Benchmarking**

1. Il benchmarking costituisce uno strumento di qualità basato sul raffronto dei processi di produzione dei servizi della Città Metropolitana di Messina con quelli di altri Enti aventi caratteristiche omogenee, al fine di eliminare possibili fattori di inefficacia e di inefficienza che potrebbero emergere dall'analisi comparativa dei dati e promuovere azioni di miglioramento della qualità dei servizi erogati.
2. La Città Metropolitana di Messina promuove la stipula di protocolli con altri Enti aventi caratteristiche similari al fine di intraprendere un percorso metodologico sinergico e condiviso idoneo a rendere confrontabili i dati e agevolmente identificabili le cause degli scostamenti rilevati.

## **CAPO II**

### **Art. 43**

#### **Gli strumenti di controllo della qualità percepita**

1. Costituiscono strumenti del controllo di qualità percepita;
  - a. Le indagini di customer satisfaction;
  - b. La gestione dei reclami e delle segnalazioni effettuate dall'utente interno e/o esterno

### **Art. 44**

#### **Indagini di customer satisfaction**

1. Le indagini di customer satisfaction costituiscono per la Città Metropolitana di Messina lo strumento privilegiato per garantire un coinvolgimento diretto e pro-attivo dei cittadini nei processi decisionali e gestionali dell'Ente.
2. Le indagini possono essere svolte secondo le seguenti modalità:
  - a. compilazione on line di questionari presenti sulla piattaforma web dell'Ente;
  - b. utilizzazione di strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio di semplice utilizzo da parte del cittadino e collocati presso gli uffici che svolgono attività di ricevimento pubblico con un significativo bacino di utenza;
  - c. invio, tramite e-mail istituzionale, di specifici questionari;
  - d. interviste telefoniche;
  - e. ulteriori modalità individuate dal Servizio “*Servizi Informatici*” ovvero dalla Sezione della qualità dei servizi erogati incardinato nel Sistema organizzativo delle attività dei controlli interni.
3. I questionari sottoposti all'utenza secondo le modalità sopra indicate raccolgono informazioni in merito alla qualità percepita dall'utente, tenendo conto delle seguenti dimensioni:
  - Accessibilità degli uffici (facilità nell'accedere fisicamente negli uffici, comodità degli orari di apertura al pubblico, comfort dei locali, competenza del personale, cortesia del personale, facilità nel reperire informazioni);
  - Tempestività (tempi di attesa allo sportello, tempi di attesa nel reperire le informazioni);
  - Trasparenza (informazione sui criteri e tempi di erogazione dei servizi (Carta dei Servizi), informazione sul responsabile del servizio, informazione sui costi del servizio, organizzazione pagine web dedicate al servizio);

- Efficacia (chiarezza delle informazioni ricevute, facilità e chiarezza nella predisposizione della modulistica);
- Partecipazione attiva del cittadino ai processi di misurazione, valutazione e miglioramento della performance organizzativa dell'Ente mediante la compilazione di appositi spazi dedicati ai suggerimenti e alle proposte.

4. Le indagini di customer satisfaction perseguono le seguenti finalità:

- verifica delle criticità di processo evidenziate dagli utenti, al fine di trasformare le analisi qualitative in valutazioni di tipo quantitativo volte alla programmazione delle azioni migliorative da intraprendere;
- rilevazione dell'impatto sociale delle politiche attuate (outcome), anche ai fini della valutazione ed eventuale rimodulazione dei programmi strategici e operativi in sede di redazione e/o aggiornamento del Documento Unico di Programmazione (DUP);
- misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Ente considerato nella sua unitarietà e nelle sue singole articolazioni organizzative (direzioni e servizi);
- implementazione dei sistemi di accountability sociale mediante la pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente degli esiti dell'indagine, anche nel rispetto degli obblighi stabiliti al riguardo dalla vigente normativa in materia di trasparenza;
- progressiva riduzione del grado di autoreferenzialità dell'ente, mediante iniziative volte ad incoraggiare ogni forma di relazione, partecipazione e ascolto dei cittadini, al fine di riprogettare, in un'ottica di miglioramento continuo, le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari.

A tal fine la Città Metropolitana di Messina sostiene e promuove l'attività di controllo sulla qualità dei servizi mediante ogni iniziativa di comunicazione diffusiva alla cittadinanza, garantendo risorse di bilancio da destinarsi all'acquisto di hardware e applicativi informatici che consentano ai cittadini di esprimere il proprio giudizio sui servizi attraverso modalità interattive immediate, semplici ed accessibili a tutte le categorie di utenza.

5. Al fine di favorire la partecipazione degli utenti interni al processo di misurazione della performance organizzativa, anche su indicazione del Nucleo Interno di Valutazione, l'Ente predispone specifici questionari di "customer interna" finalizzata alla rilevazione del grado di soddisfacimento rispetto ai servizi erogati dalle direzioni/servizi/uffici aventi natura strumentale e di supporto.

## **Art. 45**

### **Raccolta di reclami e segnalazioni su apposita piattaforma informatica**

1. L'Ente adotta provvedimenti finalizzati alla raccolta di reclami e segnalazioni su apposita piattaforma informatica, anche tenendo conto delle eventuali indicazioni fornite dal Nucleo Indipendente di Valutazione.

**Art. 46**

**Sistema di Qualità e Nucleo Indipendente di Valutazione**

1. Il Nucleo Indipendente di Valutazione (NIV) presidia l'applicazione del principio di partecipazione dei cittadini e degli altri utenti, verificando l'effettiva realizzazione delle indagini, l'adeguatezza del processo di interazione con l'esterno messo in atto nonché la pubblicazione dei dati.
2. Il NIV tiene conto dei dati prodotti dal Sistema di Qualità ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'Ente e delle sue singole articolazioni e, in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla Performance e della predisposizione della Relazione sul funzionamento complessivo del sistema.
3. Il NIV può richiedere l'introduzione di ulteriori modalità operative, oltre quelle previste nel presente regolamento, attraverso le quali i cittadini e gli utenti finali delle amministrazioni possono contribuire alla misurazione della performance organizzativa e prevedere un canale diretto per il ricevimento di reclami e segnalazioni.

**Art. 47**

***Sistema di controllo sulla qualità dei servizi e Sottosezione di programmazione 2.3 "Rischi Corruttivi e Trasparenza" del P.I.A.O***

Il Sistema di Qualità è organicamente integrato con il PTPCT. in particolare:

- a) Il decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e ss.mm.ii. contiene, in materia di trasparenza forme di comunicazione e obblighi di pubblicazione rispetto agli strumenti di qualità;
- b) gli indicatori di efficacia e di qualità dei processi di erogazione dei servizi elaborati dal sistema ***di controllo sulla*** qualità costituiscono elementi informativi fondanti e funzionali rispetto ai processi interni di monitoraggio e verifica in ordine alla attuazione delle misure anticorruptive previste ***nella sottosezione di programmazione 2.3 "Rischi Corruttivi e Trasparenza" del P.I.A.O.*** di questo Ente.

## **TITOLO VIII**

### ***NORME FINALI***

#### **Art. 48**

##### **Norme finali**

1. Per quanto espressamente non previsto dal presente Regolamento si fa rinvio alle norme vigenti in materia.
2. Il presente Regolamento abroga e sostituisce il “Regolamento sul sistema dei controlli interni ai sensi dell'art. 3 del D.L. n. 174/2012 convertito con modifiche dalla Legge n. 213/2012.” di cui alla Deliberazione del Commissario ad Acta con i poteri del Consiglio Metropolitano n. 3 del 28.03.2023

#### **Art. 49**

##### **Entrata in vigore**

Il presente Regolamento è pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente ed entra in vigore decorsi quindici giorni dall'inizio della relativa pubblicazione all'albo pretorio on line.

**OGGETTO: Modifiche al Regolamento sul sistema dei controlli interni di cui alla Deliberazione del Commissario ad Acta con i poteri del Consiglio Metropolitano n. 3 del 28 marzo 2023.**

**Letto, confermato e sottoscritto.**

**Il Sindaco Metropolitano**

\_\_\_\_\_  
F.to(dott. Federico Basile)

**Il Consigliere Anziano**

\_\_\_\_\_  
F.to (Sig. Libero Gioveni)

**Il Segretario Generale**

\_\_\_\_\_  
F.to (dott.ssa Rossana Carrubba)

La presente deliberazione, ai sensi dell'art. 12 della L.R. n. 44/91 e ss.mm.ii., è divenuta esecutiva:

☒ Decorsi dieci giorni dalla pubblicazione

☐ Immediatamente Esecutiva

Messina,

**Il Segretario Generale**

\_\_\_\_\_  
F.to (dott.ssa Rossana Carrubba)